

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI  
PEDAGOGICKÁ FAKULTA  
Ústav pedagogiky a sociálních studií



**Diplomová práce**  
Soňa BARTOŠKOVÁ

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež ve Zlínském kraji

**Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a použila jen uvedených pramenů a literatury.

V Olomouci dne 19. června 2012

.....

### **Poděkování**

Chtěla bych tímto poděkovat především svojí mámě za veškerou podporu při studiích, dále paní Mgr. Dagmar Pitnerové, Ph.D. za odborné vedení mé práce a v neposlední řadě všem zařízením, které se zapojili do výzkumného šetření, především vedoucím a ředitelům, kteří mi výzkum ochotně umožnili.

## ANOTACE

<b>Jméno a příjmení:</b>	Soňa Bartošková
<b>Katedra:</b>	Ústav pedagogiky a sociálních studií
<b>Vedoucí práce:</b>	Mgr. Dagmar Pítnerová PhD.
<b>Rok obhajoby:</b>	2012

<b>Název práce:</b>	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež ve Zlínském kraji
<b>Název v angličtině:</b>	Drop-in centers for children and youth in the region of Zlín
<b>Anotace práce:</b>	<p>Tato diplomová práce se věnuje problematice nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Teoretická část definuje pojem NZDM, zařazuje jej do systému sociálních služeb, popisuje jeho vývoj, poslání a cíle a vymezuje platnou legislativu. Charakterizuje cílovou skupinu, popisuje příčiny rizikového chování a definuje pojem delikvence. Dále přibližuje charakteristická vývojová stadia dětí a mládeže z hlediska biologického, psychologického a sociálního. Seznamuje nás s odborným týmem NZDM, definuje požadavky na jejich vzdělání a uvádí další nutné předpoklady pro výkon daného povolání. Závěr teoretické části nastiňuje proces individuálního plánování a uvádí nás do problematiky Standardů kvality poskytování sociálních služeb.</p> <p>Cílem empirické části je prostřednictvím dotazníkového šetření zjistit spokojenost uživatelů a pracovníků ve vybraných nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež ve Zlínském kraji, formou ankety zjistit povědomí cílové skupiny o NZDM a realizací rozhovoru s pracovníky poukázat na důležitost existence NZDM jako službu sociální prevence.</p>
<b>Klíčová slova:</b>	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, cílová skupina, děti

	a mládež, Standardy kvality sociálních služeb, individuální plánování
<b>Anotace v angličtině:</b>	<p>This diploma thesis deals with drop-in centers for children and youth. The theoretical part defines the term drop-in center for children and youth, classifies it in the system of social services, describes its development, function and aims, and delimits the valid legislation. This part characterizes the target group, describes the causes of risky behavior and defines the term delinquency. It also covers the characteristic development periods of children and youth from biological, psychological and sociological perspectives. Next, the professional staff of the centers is described along with the qualifications and states other requirements to carry out the relevant jobs. The conclusion of the theoretical part outlines the process of the individual planning and introduces us to the field of quality standards for providing of social services.</p> <p>The aim of the empirical part is to examine the satisfaction of clients and workers in chosen centers by using a questionnaire in the region of Zlín, to examine the general awareness of a target group by using a survey and to point out the importance of such drop-in centers for children and youth as a service of social prevention by interviewing the staff.</p>
<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	Drop-in center for children and youth, a target group, children and youth, Standards of quality providing social services, individual planning
<b>Přílohy vázané v práci:</b>	<p>Příloha č. 1: Demografie Zlínského kraje</p> <p>Příloha č. 2: Dotazník pro uživatele</p> <p>Příloha č. 3: Dotazník pro pracovníky</p> <p>Příloha č. 4: Anketa</p> <p>Příloha č. 5: Grafy zobrazující procentuální výsledky dotazníků</p>
<b>Rozsah práce:</b>	127 stran
<b>Jazyk práce:</b>	čeština



Obrázek č. 1 Děti<sup>1</sup>

*„Děti tvoří 30% naší populace a 100% naší budoucnosti!“*

UNICEF

---

<sup>1</sup> Dostupné z: <http://www.nidm.cz/o-nidm>

## Obsah

Úvod .....	10
1 Nízkoprahová zařízení jako služba sociální prevence .....	12
1.1 Vymezení nízkoprahových zařízení v České republice .....	12
1.2 Vývoj a současné pojetí nízkoprahových zařízení pro děti a mládež .....	17
2 Cílová skupina .....	22
2.1 Charakteristika cílové skupiny .....	22
2.2 Problémové a rizikové chování dětí a mládeže .....	24
2.3 Delikvence .....	27
3 Děti a mládež .....	31
3.1 Děti ve věku 6 až 15 let .....	31
3.2 Mládež ve věku 15 - 20 let .....	34
3.3 Mladí dospělí ve věku 20-26 let .....	36
4 Odborný tým .....	39
4.1 Sociální pracovník .....	39
4.2 Psycholog .....	41
4.3 Etoped .....	44
4.4 Terénní sociální pracovník .....	45
5 Standardy kvality poskytování sociálních služeb a individuální plánování .....	48
5.1 Vznik a charakteristika Standardů kvality poskytování sociálních služeb .....	48
5.2 Standardy kvality sociálních služeb ve vztahu k nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež .....	49
5.3 Individuální plánování .....	53
6 Demografie zlínského kraje .....	56
7 Výzkumná část .....	59
7.1 Stanovení cíle a pracovních předpokladů .....	59
7.2 Metodologie, organizace a cílové skupiny .....	60
7.3 Vlastní výzkumné šetření .....	64
7.4 Interpretace výzkumného šetření .....	114
7.5 Výzkumné závěry .....	117

Závěr.....	119
Seznam odborných zdrojů .....	121
Seznam tabulek a grafů	
Seznam obrázků	
Seznam příloh	
Přílohy	



## ÚVOD

Ve své práci se věnuji tématu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež ve Zlínském kraji. Toto téma jsem si vybrala především z důvodu přesvědčení o platnosti citátu, že děti tvoří naši budoucnost. K práci s dětmi tíhnu odjakživa a během své několikaleté praxi s dětmi a mládeží (nejenom jako dobrovolník v NZDM T-klub) pokládám existenci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež za zcela nezbytnou a jsem přesvědčena, že v systému sociálních služeb mají své nezastupitelné místo. Děti mají nejenom možnost trávit svůj volný čas v klubu, kde si mohou hrát a poznat nové kamarády, ale je jim poskytnuto zázemí a poradenství, a to vše bezplatně a bez registrace.

Velmi důležitá jsou NZDM hlavně z důvodu prevence sociálního vyloučení, kriminality a snížení výskytu sociálně-patologických projevů chování. Díky „sníženému prahu“ je tato služba dostupná opravdu všem, což je velmi důležité např. u sociálně slabších rodin. Ty kolikrát nemají dostatek prostředků k financování zájmových kroužků či mimoškolních aktivit. Děti pak nemají dostatečně vyplněn svůj volný čas; dochází k potulování se, nudě a nedostatku nápadů k aktivní činnosti. V důsledku toho vznikají party, ve kterých se děti a mládež sdružují a dochází k posilování nepříznivých jevů, jako například kouření, zneužívání návykových látek, delikvenci aj. Zde právě zasahuje streetworker jako pracovník NZDM, který má za úkol tyto rizikové skupiny vyhledat a nabídnout jim možnost návštěvy zařízení, které poskytuje širokou bezplatnou nabídku volnočasových aktivit.

Jsem přesvědčena o tom, že každý jedinec by měl dostat během života šanci, která povede ke zlepšení jeho nepříznivé situace. Tuto šanci si zaslouží především ti, kteří si svou sociální situaci nezavinili sami vlastní vinou. Zdravý, dospělý člověk už je schopen samostatného rozhodování a jednání, ale děti či dospívající bohužel tuto schopnost ještě vypěstovánu nemají. Jak se tedy vypořádají se svým problémem, když například rodiče ve výchovně-vzdělávacím procesu selhali, ve škole dotyčný bojuje s šikanou a nemá dostatečné zázemí ve svých vrstevnících? NZDM je v tomto případě správnou volbou, která především zmírňuje dopady negativního sociálního vlivu a pomáhá dítěti zlepšit jeho životní situaci. Proto shledávám tuto službu v systému sociální prevence jako nesmírně důležitou.

Některá část veřejnosti tvrdí, že NZDM by měly být zrušeny, protože nejsou ekonomicky činné a našemu státu finančně nijak neprospívají. Čerpají finanční prostředky ze státního rozpočtu, ale samy žádné peníze neodvádějí. Tento pohled je ale velmi nekomplexní a pouze

jednostranný. Je potřeba se podívat i na druhou stránku věci, a sice, že některé věci mají nevyčíslitelnou hodnotu a není zdravá a fungující společnost jednou z nich?

**Hlavním cílem mé diplomové práce je seznámit se systémem činností nízkoprahových organizací pro děti a mládež a prostřednictvím výzkumného šetření zjistit spokojenost uživatelů a pracovníků ve vybraných zařízeních Zlínského kraje.**

Toho dosáhnu naplněním dílčích cílů:

- Seznámit se s historickým vývojem NZDM v České republice a nastínit současné pojetí NZDM.
- Charakterizovat cílovou skupinu a rizikové chování uživatelů v NZDM.
- Popsat strukturu odborného týmu pracovníků v NZDM.
- Seznámit se Standardy kvality sociálních služeb a metodou individuálního plánování.
- Zmapovat demografickou strukturu Zlínského kraje.
- Prostřednictvím dotazníkového šetření zjistit ukazatele, které vedou ke spokojenosti uživatelů a pracovníků.
- Prostřednictvím ankety zjistit informovanost příslušné cílové skupiny o službách NZDM.
- Prostřednictvím rozhovoru s pracovníky poukázat na nezbytnost existence NZDM.

# 1 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ JAKO SLUŽBA SOCIÁLNÍ PREVENCE

## 1.1 Vymezení nízkoprahových zařízení v České republice

Nízkoprahová zařízení upravuje Zákon o sociálních službách číslo 108/2006 Sb., v posledním znění. Nízkoprahová zařízení spadají do systému sociálních služeb.

Sociální služby jsou velmi významnou aktivitou státu, nestátních subjektů a samosprávy, která řeší problémy občanů, jednotlivců a skupin, a tím významně ovlivňuje sociální klima společnosti. Bez poskytování sociálních služeb by se značná část občanů nemohla podílet na různých stránkách života společnosti, bylo by znemožněno uplatňování základních lidských práv a docházelo by k sociální exkluzi<sup>2</sup>. Sociální služby jsou poskytovány občanům, kteří vzhledem k znevýhodněným okolnostem nemohou překonat tíživou sociální situaci či nepříznivé poměry. Sociální služby se poskytují zejména občanům těžce zdravotně znevýhodněným, seniorům, rodinám s dětmi a osobám společensky nepřizpůsobivým.<sup>3</sup>

Sociální služba je tedy činnost poskytována lidem v nepříznivé sociální situaci, pomáhá občanům integrovat se do společnosti a chránit je před sociálním vyloučením. Cílem poskytování služeb je zapojení znevýhodněných občanů do běžného života a umožnit jim tak využívat jiné systémy (např. bydlení, zdravotnictví, školství, atd.) obvyklým způsobem. Sociální služba je služba veřejná.<sup>4</sup>

TOMEŠ definuje sociální službu jako druh sociální práce, kterou vykonávají veřejnoprávní či soukromoprávní instituce ve prospěch dalších osob, které se ocitají v sociální nouzi. Historicky nejstarší formou sociálních služeb byly útulky (např. domy pro chudé, útulky pro nemocné, sirotky a prostitutky).<sup>5</sup>

V systému sociálních služeb jsou nízkoprahová zařízení řazena jako služba sociální prevence. V Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů v § 53 se uvádí, že „*služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení*

---

<sup>2</sup> exkluze = vyloučení

<sup>3</sup> KOZLOVÁ, Lucie. *Sociální služby*. Praha: Triton, 2005, s. 17-18.

<sup>4</sup> ŠVINGALOVÁ, D., V. TOMICKÁ a I. PEŠATOVÁ. *Kapitoly ze speciální pedagogiky ve vztahu k sociální práci*. 1. vydání. Liberec: Vysokoškolský podnik s.r.o. Liberec, 2003, s. 23

<sup>5</sup> TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010, s. 38.

*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.“*

BEDNÁŘOVÁ definuje sociální prevenci jako soubor aktivit, které ovlivňují proces socializace<sup>6</sup> a sociální integrace<sup>7</sup>. Tyto aktivity jsou zaměřeny na změnu nepříznivých sociálních či socioekonomických podmínek, které vedou ke vzniku a šíření poruch sociálních procesů a institutů, jenž jsou příčinou negativních jevů života jedince.<sup>8</sup>

Sociální prevence tedy chrání společnost před sociálně patologickými jevy (např. kriminalita, xenofobie a rasismus, toxikomanie, sociální parazitismus a násilí), které mohou ohrozit základní hodnoty společnosti.<sup>9</sup>

Cílem sociální prevence je především zabránit vzniku příčin negativních společenských jevů, zamezit šíření sociálně patologický jevů a zpětně integrovat do společnosti osoby, které vykazují sociálně patologické chování.<sup>10</sup>

Sociální prevenci rozdělujeme na prevenci primární, sekundární a terciální. Primární prevence se zaměřuje zejména na děti mládež, které prozatím nejsou zasaženy negativními jevy, ale i na další osoby, které jsou považovány za ohrožené. Primární prevence má zajistit zdravé fungování společnosti a předcházet negativním sociálním jevům a jejich šíření. Sekundární prevence se zaměřuje na rizikové jedince nebo skupiny, u kterých je zvýšená pravděpodobnost, že by se mohli stát nositeli negativních jevů. Terciální prevence se zaměřuje na předcházení recidivy<sup>11</sup> a prohlubování dezintegrace<sup>12</sup> jednotlivců či skupin, kteří jsou nositeli negativního chování.<sup>13</sup>

V Zákoně 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, se v § 61, odstavci 1 uvádí, že nízkoprahová denní centra poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby. Ambulantní služby jsou ty služby, za kterými osoba dochází, je doprovázena nebo dopravována. Terénní služby jsou poskytovány uživatelům v jejich přirozeném sociálním prostředí.<sup>14</sup>

---

<sup>6</sup> socializace = proces utváření osobnosti člověka

<sup>7</sup> sociální intergrace = snaha o začleňování sociálně nebo zdravotně znevýhodněných lidí do společnosti

<sup>8</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici – streetwork*. Brno: Doplněk, 2000. s. 75.

<sup>9</sup> PRŮŠA, Ladislav. *Ekonomie sociálních služeb*. Praha: ASPI Publishing, s. r. o., 2003. s. 27.

<sup>10</sup> PRŮŠA, Ladislav. *Ekonomie sociálních služeb*. Praha: ASPI Publishing, s. r. o., 2003. s. 27.

<sup>11</sup> recidiva = návrat k předchozímu chování, zejména delikvetnímu

<sup>12</sup> dezintegrace = rozpadání celkových vztahů, celkovosti, souvislosti, rozlučování vazeb

<sup>13</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici – streetwork*. Brno: Doplněk, 2000. s. 75.

<sup>14</sup> MICHALÍK, Jan. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. 4. doplněné a upravené vydání. Praha: NRZP ČR, 2009: s. 44.

Každá sociální služba musí být řádně akreditována. Akreditace znamená uznání způsobilosti k vykonávání činnosti. Akreditace se opírá o soubor kritérií, které musí každý žadatel o provozování služby splnit, aby mohl zahájit svou činnost. Způsobilost žadatele se hodnotí v rámci akreditačního řízení. Výsledkem tohoto řízení je vyjádření oprávněného subjektu ke kvalitě služby. Toto vyjádření se zpravidla periodicky obnovuje a slouží jako informace pro uživatele a jiné subjekty, že daná sociální služba odpovídá schváleným standardům.<sup>15</sup>

Sociální služby lze poskytovat pouze na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, jež vzniká rozhodnutím o registraci. Vydává jej příslušný krajský úřad. Krajský úřad vede registr poskytovatelů sociálních služeb, který v elektronické podobě zpracovává Ministerstvo práce a sociálních věcí. Registrace je nutná u fyzických a právnických osob a také u organizační složky státu či územně samosprávného celku.<sup>16</sup>

Podmínkou k registraci je podání písemné žádosti; všechny fyzické osoby, které budou přímo poskytovat sociální služby musí být právně bezúhonné a odborně způsobilé. Jestliže jsou služby poskytovány v zařízení sociálních služeb, musí být zajištěny odpovídající hygienické podmínky. Nutné je dále mít vlastnické nebo jiné právo k objektu či prostorám, v nichž budou sociální služby poskytovány a musí být zajištěny materiální a technické podmínky, které odpovídají druhu poskytovaných sociálních služeb. V neposlední řadě je nutná skutečnost, že na majetek právnické nebo fyzické osoby nebyl vyhlášen konkurs.<sup>17</sup>

Jestliže poskytovatel sociálních služeb přestane splňovat podmínky registrace, závažně porušil své povinnosti (a v důsledku toho mu byla uložena sankce za správní delikt) nebo soustavně nespĺňuje standardy kvality poskytovaných služeb, může registraci registrující orgán zrušit. o zrušení registrace může požádat i poskytovatel, a to v případě rozhodnutí o ukončení činnosti.<sup>18</sup>

U všech poskytovatelů sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci, se provádí inspekce kvality. Inspekci organizuje a řídí krajský úřad, vyjma těch poskytovatelů, vůči nimž kraj vykonává funkci zřizovatele. u těchto organizací inspekci organizuje Ministerstvo práce a sociálních věcí. Inspekce kvality sociálních služeb má zjistit, zda dochází k plnění podmínek, které byly stanoveny pro registraci; zda sociální služba splňuje povinnosti stanovené v §88 a §89 zákona o sociálních službách a zaměřuje se také na

---

<sup>15</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003. s. 24.

<sup>16</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby*. 1. vydání. Praha: Portál, 2007. s. 46.

<sup>17</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 79, odstavec 1.

<sup>18</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby*. 1. vydání. Praha: Portál, 2007. s. 47.

kvalitu poskytovaných sociálních služeb. Negativní výsledek inspekce může vyústit ke zrušení registrace. Provádění inspekce se řídí dle Zákona č. 552/1991 Sb., o statní kontrole. Samotnou inspekci pak provádí inspekční tým, složený nejméně ze tří členů. V zájmu odborného posouzení lze přizvat specializované odborníky.<sup>19</sup>

Historie nízkoprahových zařízení sahá až do roku 1989. V té době se Česká republika dostala do složité situace, došlo k různým změnám v oblasti politické, ekonomické a sociální sféry a celkově se změnily hodnoty společnosti. Začalo docházet k prohlubování sociálních problémů, část společnosti se nechtěla nebo se neuměla v porevoluční situaci orientovat, rostly případy kriminality a prostituce, zvýšil se počet drogově závislých osob. Všechny tyto uvedené patologie se projevovaly obzvláště u mladistvých. Vzhledem k těmto skutečnostem se hledala řešení, která by zmírnila zdravotní a sociální rizika u těchto osob. Při koncipování nových metod se vycházelo z tvrzení, že předcházet negativním sociálním jevům je efektivnější a levnější, než je následně odstraňovat. Proto koncepce sociální práce na počátku 90. let 20. století směřovala k preventivním aktivitám. Došlo k systémové změně, ze které vzešel nový typ sociálního pracovníka, tzv. sociální asistent. Sociální asistent neboli streetworker je specializovaný pracovník, který pracuje se skupinami osob v jejich přirozeném prostoru.<sup>20</sup>

Postupem času již nestačilo provozovat sociální práci pouze na ulici a bylo potřeba začít zřizovat zázemí pro uživatele s možností anonymního přístupu. Důvodem byla potřeba pracovat s uživateli přímo a možnost vést administrativní činnost. Proto v roce 1995 začaly z iniciativy streetworkerů vznikat první nízkoprahová centra.<sup>21</sup>

Tato centra jsou dostupná uživatelům bez nutnosti předem se objednávat a udávat vlastní totožnost.<sup>22</sup>

Nízkoprahová zařízení slouží pro rizikovou skupinu občanů (např. drogoví uživatelé, lidé bez přístřeší, rizikové děti a mládež, atd.) a mohou být stacionárního nebo mobilního charakteru. Stacionární centrum, tzn. nepřemístitelné, trvale na jednom místě, může být v jakékoli budově, sklepě nebo nepoužívané garáži. Pro mobilní účely je vhodná maringotka

---

<sup>19</sup> MICHALÍK, Jan. *Smluvní vztahy v sociálních službách*. Olomouc: Element, 2008. s. 22-23.

<sup>20</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. s. 171-172.

<sup>21</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici streetwork*. Brno: Doplněk, 2000. s. 33-34.

<sup>22</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003. s.126.

či autobus. To je vhodné především proto, že je možné flexibilně reagovat na oblast, kde je aktuálně největší kumulace sociálně-patologických jevů.<sup>23</sup>

Kdybychom se pokusili shrnout jednou větou, co si představit pod hlavními činnostmi nízkoprahových zařízení, můžeme celou záležitost definovat takto: „*Činnosti v rámci nízkoprahově pojímané práce mají směřovat k rozšíření životních příležitostí klientů, ke zprostředkování řešení problémů a ke zmírnění nebezpečí, hrozících jim z vyhocení různých společenských konfliktů.*“<sup>24</sup>

Autoři KLÍMA a JEDLIČKA uvádějí několik hlavních znaků nízkoprahovosti, z nichž hlavní jsou například místní, časová a finanční dostupnost služby; anonymní poskytování služeb, často i bez registrace; citlivost k roli uživatele (nelze každého návštěvníka zařízení brát ihned jako uživatele); akceptace životních obtíží dle toho, jak je uživatel cítí a sděluje; respektování toho, že o určitých věcech nechce mluvit; možnost uživatele nezávazně se orientovat v nabídce služeb a vzhledem k těmto službám mít právo vlastní volby.<sup>25</sup>

Mezi hlavní cíle nízkoprahových zařízení patří snižování zdravotních či sociálních rizik; snižování nebezpečí sekundární deviace a patologizace; identifikace a zprostředkování kvalifikovaného řešení problémů; pomoc při řešení interpersonálních konfliktů a s nimi spojená minimalizace rizik (např. pomoc při vyjednávání při vzniku mezigeneračních konfliktů) a stabilizace nepříznivé životní situace a s tím spojené rozšíření nových životních možností a příležitostí.<sup>26</sup>

Mezi základní rysy „nízkého prahu“ řadíme poskytování služby v přirozeném prostředí uživatele a zaměření se na osoby, které nevyhledávají běžnou pomoc. K poskytování služby není potřeba znát podrobné údaje uživatele; cíle jsou nastaveny pragmatičtěji a jsou odstraňovány psychologické, sociální i technické bariéry využití služby.<sup>27</sup>

HERZOG mluví o existenci bariér, které jsou mezi poskytovatelem a osobami, pro které je nízkoprahová služba určena. Tyto bariéry mohou existovat na straně potenciálních adresátů, poskytovatelů i ve společenském kontextu. Bariéry, které brání někomu vyhledat prospěšnou službu jsou například neinformovanost a neznalost; lenost, pasivita či rezignace; neochota nebo neschopnost vyhledat službu; neschopnost či neochota plnit podmínky spojené s čerpáním běžných služeb a obava ze stigmatizace či postihu. Bariéry bránící společnosti (či

---

<sup>23</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici streetwork*. Brno: Doplněk, 2000. s. 35.

<sup>24</sup> KOLEKTIV AUTORŮ. *Kontaktní práce*. 2. vydání. Praha: Česká asociace streetwork, 2008. s. 15.

<sup>25</sup> KOLEKTIV AUTORŮ. *Kontaktní práce*. 2. vydání. Praha: Česká asociace streetwork, 2008. s. 14-15.

<sup>26</sup> tamtéž

<sup>27</sup> KOLEKTIV AUTORŮ. *Kontaktní práce*. 2. vydání. Praha: Česká asociace streetwork, 2008. s. 178.

poskytovateli) být v kontaktu a ovlivňovat část osob, které jsou ve stavu nouze či společnost ohrožují svým jednáním, jsou například: Nedostatek pragmatického přístupu (ideové zábrany); neznalost funkčních řešení přímo související s nedostatkem inovace; nedostatek hledání; rezignace a nedostatek veřejných prostředků či neochota tyto prostředky investovat do určitých oblastí.<sup>28</sup>

## 1.2 Vývoj a současné pojetí nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou v České republice poměrně novou institucí. K jejich velkému rozvoji došlo koncem 90. let. Z hlediska historického vývoje NZDM se označují čtyři klíčové momenty.

Mezník první souvisí s prací na ulici, tedy streetworkem. V roce 1994 byla na základě usnesení vlády č. 341/94, k Programu sociální prevence a prevence kriminality zavedena role sociálního asistenta, který prováděl terénní sociální práci s dětmi staršího školního věku a s mládeží, která byla ohrožena nebo již zasažena sociálně patologickým vývojem a žila rizikovým způsobem života. Jednalo se především o jedince či skupiny, kteří trávili většinu volného času na ulici bez smysluplné náplně; byli nositeli chování s asociálními či antisociálními prvky; svou komunikací obtěžovali okolí, nosili provokující, nápadné oblečení a podobně. V této době ještě terénní práce nebyla uzákoněna ani jinak právně ukotvena, scházelo systematické vzdělávání pracovníků. Proto zde vznikla snaha o navázání kontaktů ze zahraničím, kde tato práce měla delší tradici. Důležité bylo navázání spolupráce z Německa (konkrétně Saské sociální akademie), která koncipovala pro sociální asistenty ucelené vzdělávání a tím se zasloužila o rozšíření teoretického zázemí práce streetwork v České republice. Na základě inspirace v Sasku se začaly v roce 1995 budovat první NZDM. Druhým, velmi významným mezníkem, který ovlivnil rozvoj nízkoprahových klubů, byly přímé grantové programy nadací. V rámci těchto programů přišla do klubů významná finanční podpora, jelikož ostatní zdroje financí (ze samospráv a orgánů státní správy) byly minoritní. Bez takto cíleně zaměřené finanční podpory by se rozvoj v oblasti nízkoprahových klubů zcela jistě neposunul tak rychle dopředu. Třetím mezníkem bylo založení České asociace streetwork. Česká asociace Streetwork byla založena v dubnu 1997 jako profesní organizace, která sdružovala odborníky působící v oblasti terénních prací. Cílem organizace bylo rozpracovávat metodiku streetwork, rozvíjet vzdělávání a výměnu informací, zastřešovat

---

<sup>28</sup> KOLEKTIV AUTORŮ. *Kontaktní práce*. 2. vydání. Praha: Česká asociace streetwork, 2008. s. 177.



supervizi atd. Postupem času se začala v asociaci řešit i problematika nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. V roce 2001 vznikla pracovní skupina, jejímiž členy byli pracovníci NZDM z celé ČR. Hlavním úkolem skupiny bylo definování NZDM, vymezení se vůči ostatním činnostem s dětmi a mládeží a stanovení měřítek kvality. Práce skupiny byla velmi významná, díky ní se služba začala profesionalizovat, zkvalitňovat, zvyšovala se odborná úroveň pracovníků i poskytovaných služeb. V roce 2000 došlo k prosazení Nízkoprahových programů pro děti a mládež do typologie sociálních služeb MPSV. Tímto bylo umožněno čerpání financí určených pro sociální služby z rozpočtu Ministerstva práce a sociálních věcí. Následně došlo k zařazení terénní sociální práce a NZDM mezi služby sociální prevence v zákoně 108/2006 Sb. Jako čtvrtý mezník je označován rok 2005. Od této doby realizuje ČAS společně s Národním vzdělávacím fondem dva projekty podpořené z Evropského sociálního fondu. Projekty směřují do oblastí rozvoje vzdělávání pracovníků v nízkoprahových službách. Cílem projektů je připravit poskytovatele služeb na inspekce sociálních služeb a nastartovat u nich proces zavádění standardů kvality do praxe. Výsledkem projektu jsou akreditované kurzy pro začínající a pokročilé pracovníky, kurzy pro dobrovolníky a supervizory.<sup>29</sup>

V současné době Zákon o sociálních službách definuje službu: „*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.*“<sup>30</sup>

Posláním nízkoprahových organizací pro děti a mládež poskytovat odbornou pomoc a informace dětem a mládeži, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci a tím předcházet jejich sociálnímu vyloučení. Tato zařízení také usilují o sociální začleňování a pozitivní změnu v životním stylu těchto dětí.<sup>31</sup>

MATOUŠEK pokládá činnost NZDM za velmi důležitou, protože hrají významnou úlohu v oblasti prevence asociálního chování a snaží se rozvíjet chování prosociální. Nízkoprahová centra nabízejí dětem a mládeži příležitost k nerizikovému trávení volného

---

<sup>29</sup> KOLEKTIV AUTORŮ. *Kontaktní práce*. 2. vydání. Praha: Česká asociace streetwork, 2008. s. 303-306.

<sup>30</sup> Zákon č. 108/2006 Sb, O sociálních službách, § 62, odstavec 1

<sup>31</sup> ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [online] [cit. 22. 12. 2011] Dostupné z: <[http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi\\_text.pdf](http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf)>

času, někdy jsou organizovány i víkendové a prázdninové akce. V České republice jsou tato zařízení zřizována nestátními organizacemi.<sup>32</sup>

Nestátní neziskové organizace jsou organizace zřízené jiným subjektem než státem a primárním účelem není dosahování zisku. Pokud dojde k vytvoření zisku či spotřebě peněz, investuje zařízení tyto prostředky výhradně do předem definovaných aktivit, a to ve sféře veřejného zájmu. Většina NNO poskytujících sociální služby v České republice získává podstatnou část prostředků z rozpočtu příslušných ministerstev; a to vždy na jeden rok.<sup>33</sup>

Nízkoprahová centra pro děti a mládež jsou tedy zařízení, která slouží rizikovým dětem a mládeži. Tato centra umožňují skupinám či jednotlivcům společně trávit volný čas a nabízí sociální intervenci a vede k rozvoji samostatnosti a společenské spoluzodpovědnosti. Název „nízkoprahový“ v tomto smyslu značí, že služba je poskytována anonymně a bez registrace každému dítěti a mladistvému, který přijde bezprostředně z ulice. Při návštěvě není nutné se evidovat ani docházet pravidelně, jako je tomu například u zájmových kroužků. Základní činnost NZDM se orientuje na neformální programy volnočasových aktivit. Tyto programy mají preventivní charakter, který se z velké většiny zaměřuje na prevenci sociálně patologických jevů. Veškeré aktivity NZDM mohou být modifikovány a směřovány na nejaktuálnější problematiku, je ovšem nezbytné brát v potaz místní podmínky a především se vždy musí vycházet z potřeb a zájmů cílové skupiny. Na budování centra by se měla podílet cílová skupina, které má zařízení sloužit. Vhodné je do této činnosti zapojit obzvláště mladistvé, jejichž vkus se často odlišuje od představ dospělých. Uživatelé si tímto získají nenásilnou a přirozenou cestou vztah k centru.<sup>34</sup>

Nízkoprahově organizovaná služba pro děti a mládež dokazuje i to, že odborná pomoc dospělých a jejich zájem na změně nežádoucího chování nemusí být jen direktivním a omezujícím přístupem.<sup>35</sup>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, § 62, odstavec 2 uvádí, že mezi základní činnosti nízkoprahových organizací pro děti a mládež patří pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí; vzdělávací, výchovné a aktivizační činnosti; zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a sociálně terapeutické činnosti.

---

<sup>32</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vydání. Praha: Portál, 2007, s. 87.

<sup>33</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003. s. 123.

<sup>34</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici: streetwork*. Brno: Doplněk, 2000. s. 34-35.

<sup>35</sup> KOLEKTIV AUTORŮ. *Kontaktní práce*. 2. vydání. Praha: Česká asociace streetwork, 2008. s. 16-17.

Cílem NZDM je snížení sociálních a zdravotních rizik; podpora uživatele ve zvládnání obtížných životních situací a zlepšení kvality života uživatelů; zvýšení sociálních schopností a dovedností; zajištění psychické, fyzické, právní a sociální ochrany během pobytu v zařízení; podpora při sociálním začleňování do společnosti i skupiny vrstevníků; pomoc uživatelům lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a zabezpečení podmínek k řešení nepříznivé sociální situace.<sup>36</sup>

Pracovníci, kteří jsou zaměstnáni v sociálních službách, by měli znát Ústavní zákon č. 2/1993 Sb., obzvláště Listinu základních práv a svobod a další dokumenty a prameny lidských práv (např. Všeobecná deklarace lidských práv, Evropská sociální charta 2000, Mezinárodní pakt o lidských a občanských právech, atd.).<sup>37</sup>

Legislativní základ, který ochraňuje uživatele před zneužitím jeho osobních údajů, určuje především zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů; Občanský zákoník (§ 11) a již zmíněná Listina základních práv a svobod.<sup>38</sup>

Pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež by měli být seznámeni se Zákonem o rodině č. 94/1963, Sb. a se Zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Historie sociálně právní ochrany dětí sahá dávno do minulosti. Prvopočátky má v ochraně sirotků, o něž se staraly obce a církve. Na začátku 20. století pak rakousko-uherský stát vytvořil fond na podporu sirotků a chudých dětí. Tento fond spravovaly veřejnoprávní spolky při okresních soudech. V následujících obdobích vykonávaly dozor nad dětmi v cizí péči soudy. Před první světovou válkou přezvaly péči o děti územní správní orgány. V roce 1921 přibyla povinnost okresní péči o mládež, měla za úkol vykonávat dozor nad nemanželskými dětmi. Odbory péče od mládež vznikly na okresních a zemských národních výborech v roce 1947. Od padesátých let 20. století tato činnost přešla na úřadovny ochrany mládeže při soudech. V roce 1963 byl přijat zákon o rodině a tím se upravila i možnost zásahu státních orgánů do vztahů mezi rodiči a dětmi. Od roku 1969 tuto úlohu převzaly orgány sociální péče pro mládež.<sup>39</sup>

V mezinárodním měřítku je důležitým pramenem Úmluva o právech dítěte z roku 1989, která upravuje práva dítěte nad rámec základních lidských práv a svobod, a to

---

36 ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [online]. [cit. 22. 12. 2011] Dostupné z: [http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi\\_text.pdf](http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf)

37 BEDNÁŘ, M. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Olomouc: CARITAS VOŠ sociální Olomouc, 2011. S. 19-20.

38 BEDNÁŘ, M. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Olomouc: CARITAS VOŠ sociální Olomouc, 2011. s. 45-47.

39 TOMĚŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010, s. 206-207.

z důvodu, že dítě je jako občan nezpůsobilé k právním úkonům, potřebuje tudíž zvláštní ochranu státu. Cílem Evropské úmluvy o výkonu ochrany práva dítěte z roku 1996 je ochránit nejlepší zájem dítěte při jednání před soudy. Charta práv Evropské Unie z roku 2000 stanovuje, že dítě má právo na ochranu a péči v míře nezbytné pro psychické a fyzické zdraví; má možnost se svobodně vyjadřovat k věcem, které se jej týkají a veřejné orgány musí brát na tyto názory zřetel a sledovat nejvlastnější zájem dítěte.<sup>40</sup>

## **SHRNUTÍ:**

Nízkoprahová zařízení jsou významnou součástí systému sociálních služeb České republiky. Jsou určena především pro rizikovou skupinu občanů, u kterých je pravděpodobné, že by se stali nositeli negativních společenských jevů. Sociální služby upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v pozdějším znění. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou důležitou součástí systému sociální prevence a slouží především dětem a mládeži od 6 do 26 let, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy. Posláním NZDM je poskytovat informace, poradenství a pomoc dětem a mládeži, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci a usilovat o pozitivní změnu jejich životního stylu. Široká nabídka volnočasových aktivit navíc umožňuje smysluplně trávit volný čas. Cílem NZDM je zejména zabránit sociálnímu vyloučení, snížit negativní dopady na jedince plynoucí z rizikového způsobu chování a podpořit při řešení obtížných životních situací. Při návštěvě zařízení není nutné se registrovat, udávat žádné osobní údaje a služby jsou poskytovány zcela zdarma.

---

<sup>40</sup> TOMĚŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010, s. 209-212.

## 2 CÍLOVÁ SKUPINA

### 2.1 Charakteristika cílové skupiny

Za dítě je považována osoba do věku 18 let, která je závislá na podpoře rodiny. Mladiství je definován jako jedinec ve věku 15-18 let, popř. 26 let, a to v případě, že se soustavně připravuje na budoucí povolání a stále není výdělečně činný.<sup>41</sup>

Budoucnost dětí se vytváří již od útlého věku. V této době si dítě vštěpuje sociální a hygienické návyky, buduje se jeho charakter, vztah k okolí, emocionální vazby a jiné velmi důležité povahové vlastnosti a charakteristiky. Za výše uvedené faktory jsou v tomto období zodpovědní převážně jejich rodiče.<sup>42</sup>

Rodiče ovšem nejsou pouze hlavním činitelem psychického vývoje. Vývoj nejrůznějších psychických vlastností a funkcí je závislý na mnoha dalších faktorech. Jedním z nich je dědičnost, tedy soubor genetických dispozic, které vytvářejí předpoklad pro rozvoj zrání a utváření určitých psychických vlastností. Dalším faktorem je vnější prostředí, ve kterém jedinec vyrůstá. Z tohoto hlediska pokládáme za nejdůležitější působení sociokulturního prostředí, do kterého zahrnujeme společnost, malou sociální skupinu (rodina) a širší sociální vrstvu či skupinu (škola, pracoviště).<sup>43</sup>

Termín skupina je složité definovat, jelikož k tomuto pojmu existuje velmi mnoho různých definicí. SZCZEPAŃSKI definuje skupinu jako množství osob (nejméně tří), které jsou spojeny systémem vztahů, jsou regulovány institucemi a uznávají společné hodnoty. Mezi základní znaky skupiny patří vzájemná interakce mezi členy skupiny, vytváření norem, hodnot a cílů, vědomí sounáležitosti a příslušnosti k dané skupině, kooperace, integrace a identifikace, vymezení sociálních pozic, velikost a trvání sociální skupiny. Mezi další znaky skupiny dále patří způsob vzniku, homogenita, solidarita, otevřenost, stabilita, ovlivnitelnost a mnohé další.<sup>44</sup>

STANÍČEK a SYROVÝ definují cílovou skupinu především podle znaků vztahujících se k osobám klientů. K těmto primárním definičním znakům patří například věk, pohlaví,

---

<sup>41</sup> TOMEŠ, Igor. *Obory sociální politiky*. Praha: Portál, 2011. str. 207.

<sup>42</sup> CLOUD, Henry a John TOWNSEND. *Děti a hranice. Proč ve vztahu k dětem budovat hranice?* 1. vydání. Praha: Návrat domů, 1999. s. 8-9.

<sup>43</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. Praha: Karolinum, 2007. s. 24-31.

<sup>44</sup> GEIST, Bohumil. *Sociologický slovník*. 2. vyd. Praha: Vodňák, 2000. s. 380-381.

příslušnost k národnostní či etnické skupině, subkultuře apod. Sekundární definiční znaky vysvětlují, proč je daný jedinec uživatelem a co takovému jedinci může zařízení nabídnout. Přesné a konkrétní ohraničení cílové skupiny nezbytnou podmínkou, která umožňuje adekvátní nastavení služby a jejích principů vzhledem k cílům organizace a potřebám uživatelů.<sup>45</sup>

MATOUŠEK definuje cílovou skupinu jako skupinu, která je definována svou nepříznivou sociální situací. Tato nepříznivá situace může být vyvolána věkem, nevhodným prostředím, životními návyky či ohrožením ze strany jiných osob atd.<sup>46</sup>

Cílovou skupinu NZDM jsou děti a mládež, které zažívají nepříznivé sociální situace; jsou ve věkových skupinách od 6 do 26 let; žijí nebo se vyskytují v lokalitě, kterou lze geograficky či sociálně vymezit a vztahují se k nim další doplňkové charakteristiky. Do těchto charakteristik řadíme fakt, že tyto děti a mládež se nechtějí nebo nemohou zapojit do volnočasových aktivit; vyhýbají se formám institucionalizované péče a pomoci; dávají přednost neproduktivnímu trávení volného času mimo rodinu a sociální skupinu a vedou životní styl, který je ohrožující pro ně samé i pro jejich okolí.<sup>47</sup>

Podle BEDNÁŘOVÉ je cílová skupina vymezena existencí sociálně-patologického chování či rizikovým způsobem života a předpokladem, že členové skupiny mají určitou potřebu pomoci, nicméně ji sami aktivně nevyhledávají. Z hlediska zaměření na děti a mládež pracují NZDM s dětmi na ulici a s dětmi ulice, s mládeží z alternativních skupin (squatterři, punkeři, graffiti mládež atd.) a se skupinami jednostranně specificky orientované mládeže.<sup>48</sup> Děti ulice jsou označovány ty děti, které mají rodiče, nicméně se z nějakého důvodu rozhodly žít na ulici (těmito důvody může být například týrání, neschopnost rodičů se postarat o dítě, dítě je na útěku, nechce se vrátit k rodině atd.). Děti ulice také bývají označovány sirotci, o které se nemá kdo starat a žijí na ulici s osobami bez přístřeší. Tento úkaz je nejčastější v rozvojových státech. Děti na ulici obvykle mívají rodinu, ovšem převážnou část života tráví na ulici, neorganizovaně tráví svůj čas, vyhýbají se školním povinnostem a rodičovskému doзору, avšak ke konci dne se vrací domů, kde tráví noc.<sup>49</sup>

---

<sup>45</sup> KOLEKTIV AUTORŮ. *Kontaktní práce*. 2. vydání. Praha: Česká asociace streetwork, 2008. s. 85-87.

<sup>46</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003. s. 39.

<sup>47</sup> ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [online]. [cit. 2.5.2012] Dostupné z: [http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi\\_text.pdf](http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf)

<sup>48</sup> BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici: Supervize, streetwork, financování*. 1. vydání. Brno: Doplněk, 2003. s. 17-22.

<sup>49</sup> ANTOLOVÁ VLADIMÍRA a Josef RUSNÁK. Děti na ulici jako cílová skupina terénních sociálních pracovníků. In: *Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. Sociálna patológia rodiny*. Bratislava: Exocom, 2011. s. 11.

## 2.2 Problémové a rizikové chování dětí a mládeže

Rizikové chování mládeže je v současné době poměrně aktuálním tématem, řeší se především narůstající kriminalita. Aby bylo možné řešit důsledky zvýšeného kriminálního chování je potřeba zjistit, jaké jsou příčiny tohoto jednání. Na výskyt sociálně-patologických jevů u dětí a mládeže má vliv mnoho faktorů, například trávení volného času, užívání návykových látek, vedení dětí ve škole, negativní vliv médií, agresivní vliv konzumní kultury a celospolečenské klima, ale především rodina a její funkčnost se skupinou vrstevníků.<sup>50</sup>

Nejohroženější skupinou, která nejnadhěji inklinuje k patologickým projevům chování, je skupina dospívajících. Ti procházejí v pubescenci určitými změnami v oblasti prožívání, bývají citově labilnější a emočně nestabilní. Také dochází k odpoutání od rodiny a významným socializačním prvkem se stává parta. Vrstevníci v dané partě se stávají neformálními autoritami, které jedince značně ovlivňují. Obzvláště rizikové jsou pouliční party, kde je velmi pravděpodobné, že dospívající jedinec převezme prvky rizikové prvky chování.<sup>51</sup>

Sociální problémy ve velké míře souvisí s rozpadem rodiny či nefunkční, neúplnou rodinou. Nehovoříme zde pouze o neúplnosti rodiny, problémy mohou nastat i v případě nezaměstnanosti rodičů či naopak velkému pracovnímu vytížení, které vede k zanedbávání péče o děti.<sup>52</sup>

Riziková mládež je definována jako část věkové skupiny, ve které se vyskytuje zvýšené riziko sociálního selhání. V těchto skupinách jsou patrné silné dispozice k delikventnímu chování, zneužívání návykových látek včetně alkoholu, patologickému hráčství a členství v extremistických skupinách či náboženských sektách.<sup>53</sup>

Podle LABÁTHA je riziková mládež skupina dospívajících, u kterých je v důsledku spolupůsobení více faktorů zvýšená pravděpodobnost selhání v sociální a psychické oblasti.<sup>54</sup>

Dlouhodobé studie zaměřené na rizikovou mládež prokázaly, že existují faktory, které zvyšují riziko násilného a společensky nevhodného chování. Prvním faktorem je individualita

---

<sup>50</sup> VANČUROVÁ, Lenka. Příčiny krizového chování mladé generace. In: *Sborník příspěvků z konference s mezinárodní účastí: Program podpory aktivit zaměřených na integraci sociálně znevýhodněných obyvatel*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006, s. 85.

<sup>51</sup> VANČUROVÁ, Lenka. Příčiny krizového chování mladé generace. In: *Sborník příspěvků z konference s mezinárodní účastí: Program podpory aktivit zaměřených na integraci sociálně znevýhodněných obyvatel*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006, s. 82-84.

<sup>52</sup> TOMES, Igor. *Obory sociální politiky*. Praha: Portál, 2011. s. 206.

<sup>53</sup> HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. 1. vydání. Praha: Portál, 2004. s. 230.

<sup>54</sup> LABÁTH, Vladimír. *Riziková mládež*. 1. vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001, s. 11.

jedince, která zahrnuje biologické, kognitivní a emocionální složky. Druhým faktorem je tzv. systémová složka, která zahrnuje působení rodiny, vrstevníky, školy a přilehlého okolí. Třetí faktor je kulturní a sociální, kde závisí na míře chudoby, rasistického chování a jednání, vyobrazení násilí v médiích, možnost vlastnit zbraně a tolerance míry zneužívání drog a alkoholu.<sup>55</sup>

Problémové chování je definováno jako „*chování, které je sociálně definováno jako problém, jako zdroj obav nebo jako nepřijatelné vzhledem k normám obecné společnosti.*“<sup>56</sup>

EMERSON popisuje termín problémové chování jako abnormální chování takového trvání, stupně a frekvence, že bude pravděpodobně ohrožena fyzická bezpečnost daného jedince či jiných lidí. Za problémové chování považujeme agresi a násilí, ničení majetku, sebevražedné pokusy či sebepoškozování, verbální napadení a výhrůžky, zastrašování, pokřikování, lhaní, krádeže, žalování na druhé, obtěžování a dotírání, zneužívání návykových látek, časté vyžadování pozornosti, rozeštvávání osob a manipulace, křivé obviňování, schovávání se, negativismus a apatii.<sup>57</sup>

Výskyt problémového chování přímo souvisí s uspokojováním základních životních potřeb, pravděpodobnost výskytu se u člověka zvyšuje, jestliže tyto potřeby nejsou uspokojovány. Mezi základní lidské potřeby patří fyziologické potřeby, potřeba řádu a bezpečí, potřeba sounáležitosti a řádu (potřeba lásky, příslušnosti ke skupině), potřeba uznání a potřeba seberealizace. V průběhu života mají potřeby pro jednotlivce různý význam a vyžadují i různý způsob uspokojování. Uvedené potřeby jsou ve vzájemné interakci, tzn. že uspokojení jedné potřeby může utlumit druhou. Jestliže nějaká z potřeb není dlouhodobě uspokojována v dostačující míře, dochází ke změně intenzity a s ní i změna způsobu uspokojování.<sup>58</sup>

VÁGNEROVÁ dělí potřeby na základní biologické potřeby (jsou vrozené); základní psychické potřeby (rozvíjejí se v průběhu života, ale jsou formovány učením) a psychosociální potřeby sekundárního charakteru (vytvářejí se pod vlivem sociokulturních podmínek). Biologické potřeby jsou označovány také jako pudy. Pud lze definovat jako

---

<sup>55</sup> CORRADO, R., R., R. ROESCH, S., D., HART a J. K. Gierowski. *Mult-Problem Violent Youth. A foundation for Comparative Research on Needs, Interventions and Outcomes.* Cracow: IOS Press, 2002. s. 4.

<sup>56</sup> DOLEJŠ, Martin. *Efektivní včasná diagnostika rizikového chování u adolescentů.* 1. vydání. Olomouc: UPOL, 2010, s. 16.

<sup>57</sup> KOLETKTIV AUTORŮ. *Práce s klientem s rizikem v chování.* 1. vydání. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2005, s. 17.

<sup>58</sup> KOLETKTIV AUTORŮ. *Práce s klientem s rizikem v chování.* 1. vydání. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2005, str. 12.



vrozenou tendenci k uspokojování základních biologických potřeb. Mezi základní pudy patří pud obživný, sebezáchovy, sexuální a péče o potomstvo. Do psychických a psychosociálních potřeb řadíme potřebu bezpečí, stimulace, poznání, seberealizace, smyslu vlastní existence a potřebu sociálních kontaktů.<sup>59</sup>

Poruchy chování jsou vzorce chování, které jsou v dané společnosti nežádoucí nebo nepřijatelné. Jedná se tedy o odchylku od společenských norem. u dětí a mládeže považujeme za poruchové chování to, které nese následující společné znaky: Děti a dospívající nerespektují obecně platné normy; nejsou schopni navazovat a následně udržovat přijatelné sociální vztahy; jsou bezohlední vůči okolí a zaměřují se na uspokojování vlastních potřeb; chybí jim pocit svědomí a pocit viny. Příčiny vzniku poruch chování jsou multifaktoriální. K biologickým faktorům řadíme věk, pohlaví, temperament, úroveň mentálních schopností a narušenou strukturu či funkci centrální nervové soustavy. Sociální faktory zahrnují vliv rodiny (např. anomální osobnosti rodičů, dysfunkce rodiny, syndrom CAN); vliv spoluvrstevnických skupin a prostředí (např. vyšší počet poruch chování je zaznamenán ve větších městech, kde vládne větší anonymita a sociální kontrola je nedostačující.)<sup>60</sup>

Psychologické faktory souvisejí s psychickou jedince. Porucha chování v tomto případě může být projevem náhradního uspokojení, pokud například dochází k dlouhodobé citové či deprivaci. Zejména u dětí je náhradní uspokojení nevědomé a své činy nejsou schopny zdůvodnit. Porucha chování může být dále ve vztahu s emoční deprivací, obzvláště pokud dítě vyrůstá v nefunkčním rodinném prostředí či ústavní péči. Další faktorem může být disharmonický vývoj osobnosti či psychické poruchy (schizofrenie, deprese). Porucha chování může být také chápána jako „volání o pomoc“.<sup>61</sup>

Poruchy chování můžeme různými způsoby třídit a kategorizovat, například ATKINSONOVÁ klasifikuje definice na statistickou četnost (je statisticky definováno, co je abnormální chování); sociální odchylku (definice vychází z existence sociálních norem); maladaptivnost chování (vymezení je zaměřeno na míru negativního vlivu chování na jedince, skupiny i společnosti) a osobní potíže (definice je zaměřena na pocit osobního strádání jedince než na projev chování).<sup>62</sup>

---

<sup>59</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. 1. vydání. Praha: Karolinum, 2004. s. 177 – 190.

<sup>60</sup> ŠKODA, Jiří a Slavomil FISCHER. *Speciální pedagogika. Edukace a rozvoj osob se somatickým, psychickým a sociálním znevýhodněním*. 1. vydání. Praha: Triton, 2008. s. 128-131.

<sup>61</sup> KREJČÍŘOVÁ, Olga a Miluše HUTYROVÁ. *Speciální pedagogika 6*. Olomouc: UPOL PF, 2006. str. 36.

<sup>62</sup> VOJTOVÁ, Věra. *Kapitoly z etopedie I. Přístupy k poruchám emocí a chování v současnosti*. 2, přepracované, rozšířené vydání. Brno: PF Masarykovy Univerzity, 2008, str. 87.

Z hlediska společenských normativů a jejich porušování klasifikujeme chování na disociální, asociální a antisociální. Disociální chování je nespolečenské chování, které se ovšem dá zvládnout přiměřenými pedagogickými postupy. Jedná se například o přestupky proti školnímu řádu, neposlušnost, lži, vzdorovitost a jiné drobné porušení norem. Asociální chování je již v rozporu se společenskou morálkou. Jedinec se tímto chováním výrazně odlišuje od společenského průměru. Porušuje společenské normy a morálku, nicméně svým jednáním nepřekračuje právní předpisy. Mezi základní formy asociálního jednání patří úteky, záškoláctví, alkoholismus, tabakismus, jiné druhy závislostí, demonstrativní sebepoškozování a jiné. Antisociální chování zahrnuje veškeré protispolečenské jednání. Důsledky antisociálního chování ohrožují jedince i společnost, jsou ohroženy nejvyšší hodnoty včetně lidského života. Jedinec porušuje zákony, jedná se tedy o páchání veškeré trestné činnosti (krádeže, vloupání, vandalství, sexuální delikty, zabití, atd.). Do antisociálního chování patří dále vystupňované násilí, agresivita, terorismus, trestná činnost související s toxikomanií a organizovaný zločin.<sup>63</sup>

Včasnou prevenci antisociálního chování není vhodné podceňovat a správně by měla začít již v raném dětství. Například WEBSTER-STRATTON vyvinul jeden z neúspěšnějších preventivních programů určený pro děti předškolního věku. Tento program má formu video nahrávky, ve které je vyobrazeno několik nejdůležitějších rodičovských dovedností, které by rodiče měly praktikovat pro úspěšnou socializaci předškolních dětí. Nahrávka má několik celků s různým tématickým zaměřením a dlouhodobá studia potvrdily velkou úspěšnost tohoto projektu.<sup>64</sup>

## 2.3 Delikvence

Pojem delikvence vychází z latinského slova *delinquere*, což v překladu znamená provinit se. Jedná se tedy o způsob chování, který odporuje platným právním normám. Označuje se jím jak páchání trestných činů, tak přestupků či jiných deliktů.<sup>65</sup>

---

<sup>63</sup> RENOTIÉROVÁ, Marie a Libuše LUDÍKOVÁ. *Speciální pedagogika*. 4. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. s. 254.

<sup>64</sup> BIGLAN, A., M. S. WANG a H. J. VALBERG. *Preventing youth problems*. New York: Plenum Publishers, 2003. s. 12-13.

<sup>65</sup> JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. 1. vydání. Praha: Portál, 2001. s. 55.

MATOUŠEK definuje delikvenci mládeže jako „všechny typy jednání mládeže, jež porušují sociální normy chráněné právními předpisy včetně přestupků“<sup>66</sup>

Z právního hlediska je delikvence hodnocena jako nepřijatelný čin, který spočívá v porušování právních norem. Pachatel delikventního činu je následně sankcionalizován. Delikvenci je také možné chápat jako projev poruchy sociálně adaptačních schopností a dovedností.<sup>67</sup>

Delikventní chování může mít podobu jednorázového činu, příležitostných aktivit nebo stále opakujících se aktivit. Pojem zahrnuje širokou škálu činů, od přestupků až do velmi závažné trestné činy. Příčiny delikventního chování mohou být biologické, psychické či sociální podstaty.<sup>68</sup>

Analýza deliktů rozlišuje několik základních faktorů, mezi něž patří věk pachatelů, pohlaví, sociální původ a místo. Mnoho delikventů pochází z nižších tříd, což se vysvětluje jejich anomii<sup>69</sup>; vyznávají hodnoty subkultur, které se projevují tvrdostí a snahou o bezprostřední prožitky a frustrací z nižšího postavení. Delikvence se vyskytuje více ve velkoměstech a je páchána převážně účastníky mužského pohlaví. Delikvence se od zločinu liší zejména tím, že pachatel nemusí být v sociálním prostředí vnímán jako zavrženíhodný, zejména u tzv. deliktů bez obětí, kterými je například prostituce nebo narkomanie.<sup>70</sup>

V rámci studie, která byla zaměřena na analýzu rizik související s výskytem poruch chování u mladistvých delikventů bylo zjištěno, že téměř 40% mladých delikventů vyrůstalo v nevhodném rodinném prostředí, které mělo negativní dopady na jejich osobnosti; kolem 45% vězňů umístěných ve věznicích pro mladistvé nemají ukončeno základní vzdělání; u více než 75% delikventů byly zaznamenány poruchy chování a emocí již v dětství; téměř 40% mladých delikventů vedlo nevhodný životní styl v různých partách se sociálně-patologickými prvky chování a kolem 60% má značné problémy s alkoholem a každý pátý jedinec s omamnými a psychotropními látkami.<sup>71</sup>

Každé delikventní chování je následně potrestáno určitou sankcí. V tomto případě je potřeba zvolit trest, který bude smysluplný. Někdy je trest chápat jako odplata společnosti

---

<sup>66</sup> MATOUŠEK, Oldřich a Andrea KROFTOVÁ. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 2003. s. 315.

<sup>67</sup> ŠKODA, Jiří a Slavomil FISCHER. *Speciální pedagogika. Edukace a rozvoj osob se somatickým, psychickým a sociálním znevýhodněním*. 1. vydání. Praha: Triton, 2008. s. 159.

<sup>68</sup> DOLEJŠ, Martin. *Efektivní včasná diagnostika rizikového chování u adolescentů*. 1. vydání. Olomouc: UPOL, 2010, s. 17-18.

<sup>69</sup> anomie = situace, ve které jsou silně zpochybněny panující normy a existující hodnoty

<sup>70</sup> JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. 1. vydání. Praha: Portál, 2001. s. 55.

<sup>71</sup> JEDLIČKA, R., P. KLÍMA, J. KOŤA, J. NĚMEC a J. PILAŘ. *Děti a mládež v obtížných životních situacích. Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004. s. 339.

tomu, kdo se proti ní provinil. Tento přístup je snahou o emocionální uspokojení poškozeného. Touto formou trestu ovšem nelze společnost účinně chránit před delikventními jedinci, protože násilí vyvolává další násilí. Proto se v současné době stále více diskutuje význam alternativních trestů. Alternativní opatření ve vztahu k delikventům, které se nyní uplatňují, jsou podmíněné upuštění od potrestání s dohledem a institut narovnání a trest obecně prospěšných prací. Podmíněné upuštění od potrestání zavádí prvky probace do trestního zákonodárství, nad delikventem je stanoven institucionalizovaný dohled. Při výkonu dohledu sleduje odsouzeného probační pracovník a dbá na dodržování uložených povinností. Pachatel je povinen spolupracovat, o výkonu obecně prospěšných prací rozhoduje soud, u kterého státní zástupce podal žalobu. Obecně prospěšné práce musí sledovat širší zájem veřejnosti a musí jít o práce, které jsou ve prospěch obce.<sup>72</sup>

Mezi nejčastěji páchané delikventní činy patří kriminalita, zneužívání nelegálních drog a agrese. Nutné je rozlišovat pojmy agresivita a agrese. V případě agresivity se jedná o útočný postoj, ovšem v případě agrese již hovoříme o násilném jednání zaměřené vůči některému objektu se záměrem mu ublížit.<sup>73</sup>

Agrese může mít také formu autoagrese či agrese vybité na neživém předmětu nebo zvířeti. MARTÍNEK dělí agresi na fyzickou přímou (napadnutí konkrétní osoby); fyzickou nepřímou (ničení majetku oběti); přímou verbální agresi (ponižování, zesměšňování); nepřímou verbální agresi (pomluvy, nevhodné poznámky, zesměšňující básně a kresby). Aktivní agrese je ta, které se pachatel přímo účastní a případě pasivního chování hovoříme o přihlížení k agresivnímu činu.<sup>74</sup>

Kriminalita je závažný jev, který ohrožuje společnost a její hodnoty. TAXOVÁ vytvořila typologii dětí a mládeže, které páchají trestné činy. Mohou to být a) adolescenti, kteří měli normální psychický vývoj, ale byly vychovávány pod negativním sociálním vlivem rodiny; b) mladiství s delikventním chováním vycházejících z pubertální, emocionální nevyrovnanosti či trpí psychofyziologickou vývojovou disproporcí; c) mladiství, jenž mají přidružené jiné primární patologické formy chování (např. užívání drog); d) žáci a studenti,

---

<sup>72</sup> JEDLIČKA, R., P. KLÍMA, J. KOŤA, J. NĚMEC a J. PILAŘ. *Děti a mládež v obtížných životních situacích. Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004. s. 327-331.

<sup>73</sup> MARTÍNEK, Zdeněk. *Agresivita a kriminalita školní mládeže*. Praha: Grada publishing, 2009. s. 9.

<sup>74</sup> MARTÍNEK, Zdeněk. *Agresivita a kriminalita školní mládeže*. Praha: Grada publishing, 2009. s. 21-29.

kteří trpí z psychiatrického hlediska určitou poruchou (ADHD, schizofrenie); e) adolescenti, kteří trpí deficitem intelektu.<sup>75</sup>

V současné době se odborníci shodují v širším zavedení alternativních trestů pro mladistvé delikventy (probace, obecně prospěšné práce, peněžité tresty). Všichni odborníci jsou znepokojeni omezováním svobody mladistvích vazbou, která může mít negativní dopady na jejich psychiku. Dále se shodují v tom, že by měl být vytvořen speciální systém pro mladistvé, kteří spáchali trestný čin a jsou závislí na návykových látkách. Velmi diskutované je také téma snížení hranice trestní odpovědnosti na 14 let, a to z důvodu, že dětská kriminalita má stále vzestupnou tendenci a kriminální činy dětí jsou stále brutálnější a prováděny organizovaně. Děti jsou také v dnešní době psychicky mnohem více vyspělejší a tím pádem mohou být i dříve odpovědné za své činy.<sup>76</sup>

## **SHRNUTÍ:**

Cílovou skupinu NZDM tvoří děti a mládež ve věku od 6 do 26 let, kteří jsou ohroženi nepříznivými sociálními vlivy. Výskyt problémového, rizikového a sociálně-patologického chování ovlivňují faktory biologické, sociální i psychické a přímo souvisí s uspokojováním základních lidských potřeb. Uživatelé NZDM mohou být rovněž děti a mládež, kteří vykazují poruchy chování. Tyto poruchy chování se mohou projevovat chováním disociálním, asociálním, antisociálním či delikventním. Po delikventním jednání vždy následuje určitá sankce. V současné době stále přibývá delikventních činů u adolescentů, odborníci z dané oblasti propagují širší zavedení alternativních trestů.

---

<sup>75</sup> DOLEJŠ, Martin. *Efektivní včasná diagnostika rizikového chování u adolescentů*. 1. vydání. Olomouc: UPOL, 2010, s. 47-49.

<sup>76</sup> MATOUŠEK, Oldřich a Andrea MATOUŠKOVÁ. *Mládež a delikvence*. 3., aktualizované vydání. Praha: Portál, 2011. s. 147.

## 3 DĚTI A MLÁDEŽ

### 3.1 Děti ve věku 6 až 15 let

Školní věk, tj. období základní školy, lze rozdělit na tři fáze:

Ranný školní věk trvá od nástupu do školy až do osmi až devíti let. Charakteristická je pro toto období změna sociálního postavení a další vývojové změny vztažené především ke školní docházce. Nástup do školy je pro dítě důležitým mezníkem, ovlivní prožití celého zbývajících dětství a projeví se i v oblasti sebehodnocení. Střední školní věk trvá od 8-9 let do 11-12 let, tedy do doby, kdy dítě přejde na 2. stupeň a začíná dospívat. V průběhu této fáze dochází k různým změnám, které můžeme považovat za přípravu na dobu dospívání. Dítě se plynule rozvíjí ve všech oblastech a začínají se vytvářet předpoklady pro budoucí proměnu. Toto vývojové období se považuje za přípravu na další vývojové období – dospívání. Starší školní věk je vymezen obdobím od 2. stupně základní školy až do ukončení povinné školní docházky.<sup>77</sup>

Erikson se domníval, že během života člověk projde osmi fázemi psychosociálního vývoje. Od 6 do 12 let je dítě ve čtvrtém stádiu píše a snaživosti, které se střetává s pocitem méněcennosti. Toto období souvisí úzce s nástupem základní do školy. Učitelé a vrstevníci v tomto období přebírají úlohu významného socializačního činitele.<sup>78</sup>

Freudova teorie tvrdí, že lidská osobnost se skládá ze tří komponentů (id, ego a superego) a prochází pěti fázemi psychosexuálního vývoje. V období od 6 do 11 let hovoříme o latentním stádiu. V tomto období dochází k potlačení psychosexuálních konfliktů a dítě se především věnuje rozvoji svých dovedností.<sup>79</sup>

Piaget předložil čtyři hlavní vývojová stadia kognitivního vývoje. Od 7 do 12 let se dítě nachází ve čtvrtém stádiu konkrétních operací. Dítě v tomto věku již chápe příčinné vztahy a nalézá souvislosti mezi jevy, rozvíjí se logické myšlení.<sup>80</sup>

---

<sup>77</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie I. Dětství a dospívání*. 1. vydání. Praha: Karolinum, 2005. s. 237.

<sup>78</sup> HENSCH, Shirley, Anne. *Developmental Psychology. Childhood & adolescence*. Belmont: Wadsworth Group, 2002, str. 21.

<sup>79</sup> HENSCH, Shirley, Anne. *Developmental Psychology. Childhood & adolescence*. Belmont: Wadsworth Group, 2002, str. 20-21.

<sup>80</sup> SCHAFFER, Reed, David. *Developmental psychology. Childhood & Adolescence*. Belmont: Wadsworth Group, 2002, str. 50-51.

Mezi potřeby v období školního věku patří potřeba citové jistoty (pozitivní hodnocení jako důkaz emoční akceptace); potřeba pozitivního hodnocení a potřeba orientace (hodnocení poskytuje informaci o tom, jaký výkon je žádoucí.). Řadu potřeb uspokojují rodiče školáka. Mezi hlavní patří potřeba smysluplného učení; jistoty a bezpečí; seberealizace a otevřené budoucnosti. Důležitou roli v životě školáka hrají i vrstevníci, kteří uspokojují mnohé potřeby dítěte. Některé z nich mohou být paralelně uspokojovány rodiči i kamarády, jako například potřeba seberealizace či citové jistoty. Velký význam má vrstevnická skupina na uspokojování potřeby učení a rozvoje určitých zkušeností (dítě se učí jiným způsobům chování než v rodině) a dále na potřebu identifikace se skupinou dětí stejného pohlaví.<sup>81</sup>

Děti v mladším školním věku jsou ve fázi vývojové integrace. Jsou schopny plnit stále náročnější aktivity, stávají se soběstačnějšími, propojují se u nich různé vývojové dovednosti a přizpůsobují se školnímu režimu i rodinným denním stereotypům. Po nástupu do školy se u dětí rozvíjí kognitivní vývoj. Zlepšuje se koordinace, prodlužuje se doba udržení pozornosti, rozumí jednoduchým pojmům o čase, získávají jisté povědomí o smrti a umírání. V sedmi letech je dítě již schopno chápat vztah mezi příčinou a následkem, začíná plánovat do budoucnosti. Později začíná chápat perspektivu (tvary, vzdálenost), začíná se zajímat o to, co dělají druzí a co si myslí. Rozumí tomu, že existují jiné názory, kultury a země. V běžných událostech se snaží pochopit složitější logikou. V rámci biologického vývoje vypadávají mléčné zuby, rysy v obličeji nabývají charakteru dospělých osob, na váhovém přírůstku se projevuje obzvláště nárůst svalové hmoty, tělesný růst probíhá pomalu a vyrovnaně, kolem 8 roku tvar těla již více připomíná postavu dospělého člověka. V pozdějším věku dochází k růstu sekundárních pohlavních znaků a změny nálad souvisejí s hormonálními aktivitami. Z hlediska motorického vývoje se u dětí zvětšuje síla svalů, zlepšuje se hrubá i jemná motorika, pohyby jsou přesnější. Zlepšuje se obratnost, zručnost a koordinace ruky a oka. Novou motorickou dovednost dítě cvičí neustále dokola, dokud ji nezvládne. Jakmile tuto činnost dokončí, přechází k další. Postupem času dítě vyhledává příležitosti k týmovým hrám a aktivitám, je hbitější, silnější a rychlejší a má spoustu energie. V osobnostně-sociálním vývoji dítě prochází náhlými změnami nálad, stává se méně závislé na rodičích a významným socializačním činitelem se stávají vrstevníci. Na druhou stranu má potřebu se zalíbit a vyhovět dospělým, aby mu dodávali jistotu a chválili ho. Stále se projevuje egocentrismus a morální hodnoty jsou dítěti vzdálené (typické je v tomto období lhaní). Důležité místo

---

<sup>81</sup> KOLETKTIV AUTORŮ. *Práce s klientem s rizikem v chování*. 1. vydání. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2005, s. 14.

v životě dětí zastupují kamarádi a kolem sedmého roku se profiluje kamarádství děvčaty s děvčaty a chlapce s chlapci. Stanovené úkoly děti plní zodpovědně, ale má tendence svalovat své chyby na ostatní. Stávají se více extrovertními. V pozdějším věku je dítě schopno plyně mluvit s dospělými, dokáže myslet v rámci budoucnosti i minulosti, rozumí pokynům, které vyžadují splnění více následných úkonů, utváří si vlastní názor na morální postoje a hodnoty, už dokáže rozlišit, co je špatné a co dobré.<sup>82</sup>

Časná adolescence je datována od 10 do 13 let a dominují v ní pubertální změny. Dochází k pohlavnímu dozrávání, zvyšuje se zájem o vrstevníky opačného pohlaví, častá je zvýšená únavnost, typické jsou časté změny nálad.<sup>83</sup>

ČAČKA uvádí, že dětství kolem 10-13 roku přechází do stádia prepuberty. Dochází ke změnám racionálně-kognitivních procesů (prodlužuje se délka pozornosti, dochází k analytičnosti vnímání, zobecňování); a imaginativně-emotivních funkcí (lepší zvládnutí emocí, osvojování si postojů, útlum spontaneity a expresivity). V pubertě pak dochází k vyspělosti rozumově-poznávacích a emotivně-motivačních procesů. Kvůli endokrinním změnám dochází ke zvýšení citové vzrušivosti, jedinec prochází disharmonií fyzickou i psychickou. Růst se rapidně zrychluje a dochází k hormonální disbalanci, v psychice se projevuje zvýšený zájem o vlastní prožívání a postupně dochází k touze zasahování do výběru osobních cílů a zájmů. Adolescence je charakteristická fyzickými, psychickými i společenskými změnami a dospívající přebírá roli samostatného, soběstačného, dospělého člověka. Podstatné rysy adolescence jsou spatřovány ve dvou vzájemně doplňujících se procesech. První je proces individualizace, jakožto uvědomělé autonomie, stanovení osobních postojů a cílů a druhým procesem je socializace a kultivace, tzn. včleňování se do užších i širších společenských vztahů.<sup>84</sup>

---

<sup>82</sup> ALLEN, Eileen, K. a Lyn, R. MAROTZ. *Přehled vývoje dítěte. Od prenatálního období do 8 let*. Praha: Portál, 2002, s. 127.

<sup>83</sup> MACEK, Petr. *Adolescence. Psychologické a sociální charakteristiky dospívajících*. Praha: Portál, 1999, s. 44-46.

<sup>84</sup> ČAČKA, Otto. *Nástin psychologie II. Pro doplňující pedagogické studium*. Brno: Paido, 2002, s. 13-16.



### 3.2 Mládež ve věku 15 - 20 let

Období dospívání lze dělit na ranou a pozdní adolescenci. Raná adolescence je označována jako pubescence a je časově lokalizována kolem 11. až 15. roku. Pozdní adolescence trvá přibližně od 15. do 20. roku. V tomto období dochází k pohlavnímu dozrávání a obvykle k prvnímu pohlavnímu styku. Dochází ke komplexnějším psychologickým změnám, mění se jak osobnost dospívajícího, tak jeho pozice ve společnosti. Důležitým mezníkem je ukončení profesní přípravy a případný nástup do zaměstnání či volba dalšího studia, s tím je spojeno buď dosažení či oddálení ekonomické samostatnosti. Období dozrávání je také spojeno s novými sociálními rolami a prestiží, stabilizují se vztahy s rodinou a obvykle je dokončen proces emancipace dospívajícího. Rozvíjí se vztahy s vrstevníky, a to především v partnerské oblasti.<sup>85</sup>

MACEK dělí adolescenci na časnou, střední a pozdní. Během všech těchto fází se dospívající připravuje na roli dospělého a z hlediska vývoje probíhá spousta biologických, psychologických a sociálních změn. Věkové období od 14 do 16 let označuje jako střední adolescenci, která je datována od 14 do 16 let. Dospívající se v tomto období snaží výrazně odlišovat od svého okolí, vedou specifický životní styl, začínají hledat vlastní identitu, u některých jedinců se ukončuje pohlavní dozrávání. Pozdní adolescence začíná od 17 let a ukončuje se ve 20 letech či později. Většina dospívajících právě v tomto období ukončuje svou přípravu na povolání a snaží se nalézt pracovní uplatnění. Posiluje se pocit identity a touze někam patřit, sdílet s druhými lidmi. Adolescent více přemýšlí nad svou budoucností a perspektivou, uvažuje o svých cílech a plánech, zvažuje, zda-li se osamostatnit od rodičů a začít být ekonomicky činný, či se dát na vysokoškolská studia atd.<sup>86</sup>

KELNAROVÁ a MATĚJKOVÁ označují období adolescence od 15 do 20 let. Z hlediska somatických změn se dokončuje tělesný vývoj, zpomaluje se růst, zmenšuje se přibírání na hmotnosti. Kognitivní změny probíhají v oblasti vnímání, adolescenti v již neuvažují povrchně a zjednodušeně, ale naopak dokáží využívat abstraktních schopností a své zkušenosti a poznatky dokážou uplatnit tak, aby se dokázali orientovat na podstatné stránky dané situace. Rozvíjí se intelektuální schopnosti, zvyšuje se schopnost logického uvažování.

---

<sup>85</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie I. Dětství a dospívání*. 1. vydání. Praha: Karolinum, 2005. s. 323-325.

<sup>86</sup> MACEK, Petr. *Adolescence. Psychologické a sociální charakteristiky dospívajících*. Praha: Portál, 1999, s. 44- 46.

Z hlediska sociálního vývoje se adolescent nezaměřuje pouze již na vlastní osobu, ale jeho pozornost se obrací k aktivitám druhých lidí. Důraz v tomto období je kladen především na vztahy s vrstevníky, kteří touto formou uspokojují řadu potřeb dospívajícího.<sup>87</sup>

V období adolescence hrají velkou roli vztahy s vrstevníky, jelikož právě díky nim dochází k emancipaci jedince a postupnému osamostatňování. Díky vrstevnické skupině dochází k uspokojování psychických potřeb, a to zejména potřeby stimulace (formou společné účasti na různých aktivitách a sdílení prožitku); potřeba přijatelné pozice ve světě (jedinec si svou pozici ve světě musí vydobýt); orientace a smysluplného učení (od vrstevníků se adolescent učí potřebným sociálním strategiím); citové jistoty a bezpečí (důležitost stabilního kamaráda; anticipace<sup>88</sup> budoucnosti, která se jeví jako přijatelná či naopak ohrožující); potřeba vytvořit si vlastní pravidla (vychází z tendence osamostatnit se) potřeba partnera; nových postojů a způsobů chování; otevřené budoucnosti; neodkladného uspokojení; seberealizace (rozšiřuje se ze současnosti i na budoucnost); hledání smyslu života a platných, trvalých hodnot.<sup>89</sup>

Pro období adolescence jsou z biologického vývoje nejzásadnější hormonální změny, dokončení vývoje primárních a sekundárních pohlavních znaků a zrychlený růst. Z hlediska kognitivního vývoje hovoříme o schopnosti operování s abstraktními pojmy, hledání alternativních řešení problémů, zlepšuje se pozornost a krátkodobá i dlouhodobá paměť. V emocionálním vývoji je charakteristická emoční a citová labilita související s hormonálními změnami. Postupem času výrazná náladovost odeznívá a přibývá schopnost diferenciací citových zážitků a přibývá vyšších citů.<sup>90</sup>

Každý jedinec se v tomto období vyvíjí individuálním tempem, nicméně ke komplexní proměně osobnosti v somatické, psychické i sociální oblasti. Většina změn je primárně biologicky podmíněná, ale vždy ovlivněná sociálními a psychickými faktory. Průběh dospívání také podmíněn socio-kulturním prostředím. Dospívání je důležitou životní etapou, která má své charakteristické rysy, například dosažení plnoletosti a s ním spojené právní odpovědnosti. V současné době mají adolescenti tendence co nejvíce urychlit proces

---

<sup>87</sup> KELNAROVÁ, Jarmila a Eva MATĚJKOVÁ. *Psychologie. Pro studenty zdravotnických oborů. 1. díl.* 1. vydání. Praha: Grada publishing, 2010, s. 103-104.

<sup>88</sup> anticipace = předvídaní dějů nebo událostí, které teprve nastanou

<sup>89</sup> KOLETKTIV AUTORŮ. *Práce s klientem s rizikem v chování.* 1. vydání. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2005, s. 14-15.

<sup>90</sup> MACEK, Petr. *Adolescence. Psychologické a sociální charakteristiky dospívajících.* Praha: Portál, 1999, s. 54-60.

dospívání a zbavit se dětských atributů a sociální podřízenosti. Na druhou stranu ale povinnosti a zodpovědnost dospělých plně přijmout nechtějí.<sup>91</sup>

Freud nazval období dospívání genitální fází. Od puberty dochází k oživení sexuálního pudu. Dospívající se nyní musí naučit, jak uspokojit svoje potřeby v společensky přijatelné míře. Freud tvrdí, že pokud se jedinec v tomto období vyvíjí přirozeně a „zdravě“, genitální fáze dovrší uzavřením manželství a porodem dětí.<sup>92</sup>

Podle Eriksona od 12 do 20 let nastává krize identity a pocitů nejistoty. Dospívající pátrá po smyslu života a snaží se přijmout stanovené role. Vrstevníci jsou zde nejvýznamnější skupinou, která jedince ovlivňuje.<sup>93</sup>

Od 12 let podle Piageta vstupuje dítě do stádia formálních operací. Logické myšlení již není limitováno konkrétními operacemi. Adolescent již uvažuje v hypotetických rovinách. Je schopen uvažovat systematicky, dokáže dedukovat a zvážit mnoho možných řešení a vybrat z nich to správné.<sup>94</sup>

### 3.3 Mladí dospělí ve věku 20-26 let

Mladá dospělost zahrnuje období od 20 do 35 let. Dosažení dospělosti souvisí s ochotou přijmout a zvládnout určité vývojové úkoly jako stabilní partnerství (potažmo manželství), profesní roli a rodičovství. Fáze mladé dospělosti je velmi významnou fází, protože rozhodnutí, které v této době jedinec učiní, mohou být nezvratná (například rodičovství). Období mladé dospělosti je spojováno se samostatností a nezávislostí, člověk si sám volí své role a životní styl; s ekonomickou soběstačností a se svobodnou volbou partnerů a přátelských vztahů, které by uspokojovaly potřebu citového zázemí. Rozvoj myšlení závisí převážně na vlastní zkušenosti. Jedinec je schopen brát v potaz všechny složky problému, chápat celkový kontext a rozumí i relativitě vztahů. Stává se vyrovnanější a sebejistějším, je schopen připustit kompromisy a ve svém uvažování je pragmatičtější. Dokáže se přirozeně sebehodnotit a jeho myšlení je otevřené a flexibilní. V rámci sociálního vývoje dochází

---

<sup>91</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie I. Dětství a dospívání I.* vydání. Praha: Karolinum, 2005. s. 321-322.

<sup>92</sup> SCHAFFER, R., David and Catherine KIPP. *Developmental Psychology. Childhood and adolescence. 8. edition..* Belmont: Wadsworth Group, 2010, s. 43.

<sup>93</sup> HENSCH, Shirley, Anne. *Developmental Psychology. Childhood & adolescence.* Belmont: Wadsworth Group, 2002, str. 21.

<sup>94</sup> SCHAFFER, Reed, David. *Developmental psychology. Childhood & Adolescence.* Belmont: Wadsworth Group, 2002, s. 50-51.

k socializačním proměnám a vyhranění životního stylu. Mladý dospělý je schopen dobře orientovat se v sociálních vztazích a je schopen je generalizovat. Jedinec je nucen se vyrovnat se změnou očekávání od společnosti. Od mužů se očekává nezávislost a rychlé, racionální řešení problému. Od žen společnost naopak očekává citlivost, ohleduplnost a emocionální přístup. V mladém dospělí nabyvá na významu vztahová kvalita, která má perspektivu stability, vztahy se stávají trvalejšími a víc monogamní. Dochází k prohloubení intimity a jedinec je schopen realisticky hodnotit svůj partnerský vztah, role v tomto vztahu i svého partnera.<sup>95</sup>

Období mladém dospělí se vyznačuje přiměřeným zvládnutím své profesní role. Profesní role může uspokojovat základní psychické potřeby mladém člověka. Jedná se o potřebu změny, nových zkušeností a rozvoje nových kompetencí; potřeba sociálního kontaktu; seberealizace; samostatnosti a nezávislosti a potřeba otevřené budoucnosti vzhledem k dalšímu profesnímu rozvoji. Většinu základních lidských potřeb může uspokojovat partnerský vztah, a to zejména: Potřeba orientace a učení, potřeba nové zkušenosti (rozvíjí sociální kompetence); potřeba citové jistoty; seberealizace a otevřené budoucnosti. Rodičovství také může uspokojovat psychické potřeby, a to zejména potřebu citové vazby; nových zážitků a zkušeností; seberealizace; smyslu existence a otevřené budoucnosti.<sup>96</sup>

Erikson uvádí, že v období od 20. až 40. roku se člověk nachází ve stádiu intimity, kde hrozí nebezpečí izolace. Ta nastane v případě, že osoba není schopna navázat blízké vztahy s jinou osobou. Dle Freudovi teorie se dospívající stále nachází ve fázi genitálního stádia.<sup>97</sup>

## **SHRNUTÍ:**

Pro pracovníky NZDM je velmi důležité mít znalosti o vývojové psychologii; každá vývojová etapa má svá specifika, která jsou pro dané období charakteristická. Jestliže je pracovník s těmito fakty seznámen, je pro něj jednodušší identifikovat uživatelům problém. Jedinec se během dětství a dospívání vyvíjí v oblasti biologické, psychologické a sociální, dochází ke změnám v oblastech kognitivních procesů, vnímání, myšlení, emocí atd. Vývoj

---

<sup>95</sup> VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie*. 1. vydání. Praha: Portál, 2000, s. 301-333.

<sup>96</sup> KOLETKTIV AUTORŮ. *Práce s klientem s rizikem v chování*. 1. vydání. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2005, s. 14-15.

<sup>97</sup> HENSCH, S. A. *Developmental Psychology. Childhood & adolescence*. Belmont: Wadsworth Group, 2002, s. 20-21.

během dětství a dospívání je považován za nejdůležitější během života, osoba se totiž během tohoto období formuje, získává základní povahové charakteristiky, sociální návyky, vytváří si vlastní hodnoty a období během adolescence zásadně určuje předpoklady pro budoucí život. Velmi důležité je působení pozitivních faktorů a uspokojování potřeb v období puberty, kdy je na základě rozsáhlých vývojových změn největší riziko, že se dospívající stane nositelem negativních sociálních vlivů.

## 4 ODBORNÝ TÝM

### 4.1 Sociální pracovník

Profese sociálního pracovníka vznikla jako reakce na potřebu řešit nepříznivé situace u jednotlivců a skupin. Dříve tuto funkci zastávala rodina. Sociální pracovník přispívá ke zlepšení narušených sociálních vztahů, dopomáhá ke změně špatných společenských návyků, řeší sociálně-právní problémy, učí správným životním postojům, reguluje rizikové a patologické chování, poskytuje sociální poradenství atd.<sup>98</sup>

Sociální pracovník pracuje s uživateli a jejich rodinami; s přirozenými a uměle vytvořenými skupinami; s organizacemi; místními komunitami a případně jako expert při přípravě některých zákonů a vyhlášek, případně se k nim jako oponent vyjadřuje.<sup>99</sup>

Požadavky na vzdělání a odbornost sociálních pracovníků jsou stanoveny v Zákoně č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů: Předpokladem pro výkon povolání je zdravotní a odborná způsobilost, bezúhonnost a způsobilost k právním úkonům. Sociální pracovník musí mít vyšší odborné či vysokoškolské vzdělání a je povinen se dále vzdělávat.

Mezi kompetence sociálního pracovníka patří: Uplatňovat kritické myšlení; pracovat v souladu s etickými principy sociální práce; schopnost profesionálně využívat vlastní osobnost; rozumět různým formám utlačování, znát strategie, jimiž se dá dosáhnout sociální a ekonomické spravedlnosti; znát historii sociální práce a její současnou podobu a významná témata; uplatňovat své znalosti při práci se specifickými skupinami a při práci se specifickými problémy; kriticky analyzovat a uplatňovat znalost bio-psycho-sociálních činitelů, rozumět interakci mezi jednotlivcem a sociálními systémy; analyzovat vliv sociální politiky na život uživatelů, sociálních pracovníků i organizací poskytující sociální služby; hodnotit výsledky relevantního výzkumu a uplatňovat je v praxi; empiricky zhodnotit vlastní činnost a činnost jiných subjektů; dokázat komunikovat s různými typy uživatelů, kolegů a s veřejností; umět

---

<sup>98</sup> HANUŠ, Petr. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce/Sociálna práca* 1/2007, s. 5.

<sup>99</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vydání, Praha: Portál, 2008. s. 13.

poskytovat supervizi a konzultace v oblasti vlastní specializace; umět pracovat ve struktuře organizace a dokázat prosazovat nutné organizační změny.<sup>100</sup>

MUŽÍKOVÁ dělí kompetence, kterými by měl sociální pracovník disponovat, do šesti základních skupin: rozvíjet účinnou komunikaci; orientovat se v problematice sociálních služeb a plánovat postup, který vede ke zlepšení sociální situace; podporovat a pomáhat uživatelům k samostatnosti, zasahovat a poskytovat službu, přispívat k práci v organizaci a odborně růst.<sup>101</sup>

Sociální pracovníci vykonávají ve své profesi řadu rolí, které se vzájemně prolínají. Pracovník může tedy mít roli poskytovatele, zprostředkovatele či pečovatele služeb; může být učitelem sociální adaptace; poradcem nebo terapeutem; případovým i personálním manažerem; manažerem pracovní náplně; činitelem sociálních změn a administrátorem.<sup>102</sup>

Sociální pracovník by měl znát základní zásady práce s uživateli. Mezi základní zásady patří například:

Tvorba vztahu ke klientovi. Velmi důležité je v tomto případě aktivní naslouchání pracovníka a poskytování emoční podpory.

Informace o příčině a významu krize pro uživatele. Pracovník by neměl dopustit bagatelizaci příčin, které klient uvádí a vždy by měl věnovat pozornost otázce významu situace pro klienta.

Zapojení blízkých do řešení krize. Sociální pracovník by měl uživatele podporovat, aby do řešení problému byly zapojeny i blízké osoby, případně je může se souhlasem klienta sám kontaktovat.

Dostatečný prostor na vyjádření emocí. Uživatel by měl vnímat, že jeho emoční projevy pracovníka neobtěžují a že s nimi počítá.

Sdílení naděje. Víra, že uživatel je schopen krizi zvládnout, přispívá k obnovení jeho sebedůvěry.

Hledání nové perspektivy. Lidé, kteří prožívají krizi, orientují všechnu svou pozornost pouze na své problémy a většinou v těchto situacích nemyslí na nic jiného. Hlavním úkolem sociálního pracovníka je v tomto případě pomoci uživateli zaujmout k situaci věcnější postoj a získat k záležitost větší odstup.

---

<sup>100</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vydání, Praha: Portál, 2008. s. 15.

<sup>101</sup> KOLEKTIV AUTORŮ. *Multidisciplinární přístupy pomáhajících profesí*. 1. vydání. Ústí nad Labem: Mino, 2007. s. 134.

<sup>102</sup> ŘEZŇÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. 1. vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. s. 57-58.

Fragmentace problému. Problém je vhodné rozčlenit na jednotlivé drobné kroky, uživatel tak nebude mít pocit, že je jeho situace bezvýchodná a neřešitelná.

Započít zvládání problému. V situacích, které vyžadují konkrétní opatření, je vhodné začít s řešením co nejdříve.

Pomoc při rozhodování a anticipaci důsledků jednání. Od sociálního pracovníka se zde očekává, že uživateli pomůže zvažovat různé možnosti a důsledky jeho jednání.

Posilovat adaptivní chování. Jednání, které v minulosti vedlo k úspěšnému řešení problémové situace, může být stejně tak úspěšné i nyní. Pracovník může pomoci identifikovat funkční vzorce jednání a pobízet uživatele, aby je zkusil využít i nyní.<sup>103</sup>

## 4.2 Psycholog

Za psychologa považujeme k účelu této práce absolventa psychologického studia. Psycholog poskytuje převážně odborné poradenství. Poradenství je okruh činnosti, kde se uživateli poskytují informace a cílené rady. Při poradenství se vedou poradenské hovory (sociálně-právní a psychosociální) s převažující odbornou aktivitou. Odborné poradenství poskytuje přímou pomoc lidem, kteří řeší sociální problémy. Jedná se zejména o problémy v partnerských, rodinných a mezilidských vztazích, problémy v důsledku zdravotního znevýhodnění, problematiku nezaměstnanosti a dětských domovů, podpůrné aktivity pro závislé atd. Z hlediska odborné přípravy má poradenství mezioborový charakter, je potřeba se komplexně zaměřit na daný problém a využít nejenom znalostí z psychologie, ale i etiky, komunikace, poradenských technik a orientaci v sítích sociálních zařízení. Psycholog by měl umět klást cílené otevřené i uzavřené otázky, parafrázovat a flektovat pocity uživatele.<sup>104</sup>

Poradenství se setkává s řadou překážek. Tyto překážky je vhodné odstraňovat, aby docházelo k efektivnímu a smysluplnému poskytování odborného poradenství. Důležité je navázání vhodného vztahu s uživatelem. Psycholog sleduje a vyhodnocuje mezilidské vztahy, zaměřuje se i na neverbální komunikaci a celkové chování uživatele. Na základě toho vytvoří způsob společné práce, která vede k řešení konkrétních problémů. Psycholog dále odkrývá nové pohledy na problém tak, aby uživatel získal sílu k jeho řešení. V některých případech

---

<sup>103</sup> ŠVINGALOVÁ, D., V. TOMICKÁ a I. PEŠATOVÁ. *Kapitoly ze speciální pedagogiky ve vztahu k sociální práci*. 1. vydání. Liberec: Vysokoškolský podnik s.r.o. Liberec, 2003. s. 30-32.

<sup>104</sup> KOLEKTIV AUTORŮ. *Multidisciplinární přístupy pomáhajících profesí*. 1. vydání. Ústí nad Labem: Mino, 2007. s. 132-133.



nestačí pouhý pocit sdílení problémů, je třeba i pomoci orientovat se ve škále navrhovaných úkolů. V následující etapě psycholog aktivně podporuje v realizaci všech činností, které jsou zapotřebí k vyřešení uživatelské situace. V této fázi přechází navržená teoretická východiska do praxe a uživatel začíná aktivně jednat. Úspěšný odborník zvládá i náročné situace, které mohou povstat z variability problémů.<sup>105</sup>

Jedna z důležitých dovedností psychologa je dát uživateli najevo, že mu naslouchá. Naslouchání je složitá činnost a dovednost, která probíhá v mnoha úrovních. Zahrnuje přijímání a pochopení zpráv od uživatelů tím, co říkají a co dělají. Cílem naslouchání je zprostředkovat porozumění mezi uživatelem a psychologem. Množství informací je kolikrát příliš velké. Je tedy třeba tyto informace třídit a rozhodnout se, na co reagovat. Dále se formulují hypotézy o tom, co o čem tyto informace vypovídají a na závěr se hledá vysvětlení pro to, co není jasné. Tomuto postupu se říká aktivní naslouchání.<sup>106</sup>

V metodě aktivního naslouchání se konkrétně jedná o oceňování, zrcadlení pocitů, parafrázování a shrnování. Oceňování souvisí s vyjádřením respektu a ubezpečením, že uživatel má situaci ve svých rukou. Podstatné je uživatele oceňovat při každé možné příležitosti. Zrcadlení pocitů znamená zaregistrovat a pojmenovat emoce, které uživatel dává najevo. Cílem je dát najevo porozumění. Parafrázování spočívá v převzetí uživatelských slov a položit je do otázky. Například „Rozumím tomu dobře tak, že byste si přál, aby...?“ Cílem je dát najevo porozumění, ověřit si, zda uživatel a pracovník mluví o stejné záležitosti a zda nedošlo k nedorozumění. Shrnování se používá nejen na konci, ale i v průběhu hovoru, a to obzvláště, pokud uživatel má mnoho témat, o nichž chce diskutovat. Cílem je ujednotit závěry a mít na co navázat v příštím setkání. Vhodné je shrnutí zapsat (rozdělit kompetence) a vytvořit kopii.<sup>107</sup>

Psycholog využívá několik metod k získávání dat. Nejznámějším a nejstarším způsobem, jakým se člověk dozvídá o světě kolem sebe je pozorování. Pozorovat uživatele znamená zaměřit se na něj komplexně, sledujeme verbální i neverbální komunikaci (oblečení, tón hlasu, držení těla a gestikulaci atd). Případné nesoulady mezi verbální a neverbální komunikací usnadňují zkoumání, uživatelé si kolikrát neuvědomují své pocity a psycholog je

---

<sup>105</sup> CULLEY, Sue a Tim BOLD. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, 2008. s. 8-9.

<sup>106</sup> CULLEY, Sue a Tim BOLD. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, 2008. s. 37.

<sup>107</sup> KOLETKTIV AUTORŮ. *Práce s klientem s rizikem v chování*. 1. vydání. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2005, s. 23.

má tímto možnost citlivě informovat o tom, co pociťují a pomoci jim lépe se v sobě samých vyznat.<sup>108</sup>

Vysoce interaktivním procesem získávání dat je rozhovor. Z hlediska formalizování řečové výměny hovoříme o strukturovaném vs. nestrukturovaném a formálním či neformálním rozhovoru. V případě činnosti NZDM se může jednat o poradenský nebo výzkumný rozhovor. Dalším typem získávání dat je využití dotazníku, což je standardizované interview předložené v písemné podobě. V případě potřeby je možné využít psychologických testů, které se zaměřují na měření vybraných proměnných (např. testy inteligence, vědomosti, extraverte, emocionální lability atd.).<sup>109</sup>

Každý pracovník v sociálních službách a obecně každá osoba, která pracuje s lidmi je vystavená nebezpečí syndromu vyhoření. Jedná se o psychologický pojem, který se někdy označuje jeho originálním názvem - burn out. Projevuje se po letech vyčerpávající práce, je definován ztrátou profesionálního zájmu či osobního zaujetí. Je úzce spojen se ztrátou činnosti a nastoupení stereotypu. Mezi hlavní příznaky syndromu vyhoření patří pocity zklamání, hořkosti a ztráta zájmu o práci.<sup>110</sup>

STOCK uvádí jako hlavní příznaky syndromu vyhoření vyčerpání, odcizení a pokles výkonnosti. Syndrom vyhoření není totéž co stres. Stres způsobuje řada takzvaných stresorů (fyzické, psychické a sociální). Jestli uvedené stresory při společném působení vyvolají chronický stres a následný syndrom vyhoření, záleží na zhodnocení situace, schopnostech jedince tuto situaci zvládnout a na intenzitě a délce působení stresových faktorů.<sup>111</sup>

V rámci prevence syndromu vyhoření by každý pracovník měl dbát na zdravé fungování vlastních sociálních sítí – udržovat dobré vztahy s rodinou, přáteli a známými, kteří poskytují zázemí v zátěžových situacích, dále by měli utužovat interpersonální vztahy na pracovišti a snažit se vytvořit příjemné pracovní prostředí (dbát na ergonomii, vyhradit si místo pro soukromí, atd.). Pracovník by měl mít vytvořen pozitivní vztah k sobě samému, mít zdravé sebehodnocení a dbát na psychohygienu. Velmi důležitým preventivním krokem je dovednost dobře organizovat a plánovat práci a zachovávat pozitivní přístup. Je také vhodné dodržovat zdravý životní styl, relaxovat, mít dostatek spánku a aktivního pohybu.<sup>112</sup>

---

<sup>108</sup> CULLEY, Sue a Tim BOLD. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, 2008, s. 35-36.

<sup>109</sup> FERJENČÍK, Jan. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. 1. vydání. Praha: Portál, 2000. s. 151-196.

<sup>110</sup> HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. 1. vydání. Praha: Portál, 2004. s. 269.

<sup>111</sup> STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. s. 19-23.

<sup>112</sup> KRAHULOVÁ, KATARÍNA. Stres a syndrom vyhoření v pomáhajících profesích. *Odborný časopis Sociální*

Pracovník trpící burn out syndromem by se neměl bát vyhledat odbornou pomoc.<sup>113</sup>

### 4.3 Etoped

Etopedie je jeden z oborů speciální pedagogiky, který se zabývá výchovou a převýchovou mládeže s poruchami chování a klade důraz především na etickou složku.<sup>114</sup>

Etopedie je složenina řeckého slova *ethos* (mrav, zvyk) a *paideia* (výchova). Proto chápeme tento obor jako výchovu směřující k nápravě chování. Jedná se o multidisciplinární obor, který spolupracuje s dalšími speciálně pedagogickými obory (obzvláště s psychopedií), dále s pedagogickými, medicínskými, psychologickými, psychoterapeutickými, sociologickými, filozofickými a právními obory. Etopedie se liší od ostatních speciálně-pedagogických disciplín především tím, že pracuje s jedinci, kteří nabyli poruch chování v průběhu života.<sup>115</sup>

V kontextu NZDM pracuje etoped s dětmi a mladistvými, kteří vykazují poruchy chování, emocí, hodnotových orientací a sociálních vztahů. Může jít také o děti a mládež, které jsou: dlouhodobě deprivované, týrané, sexuálně zneužívané, závislé na návykových látkách, společensky nepřizpůsobivé či vykazující prvky delikventního chování.<sup>116</sup>

VOJTKOVÁ uvádí, že etoped pracuje s následujícími cílovými skupinami: Děti bez výraznějších problémů v chování – z tomto směru etoped provádí především preventivní aktivity a opatření; děti v riziku – praxe spočívá opět v preventivně směřovaných aktivitách a připojuje se diagnostika a následná poradenská činnost; děti s problémy chování a s poruchami emocí a chování – etoped zasahuje prostřednictvím intervence, diagnostikuje problém a poskytuje poradenství a provází; děti s poruchami emocí a chování - etoped provádí následující postup: intervence, diagnostika, poradenství, rehabilitace a provázení.<sup>117</sup>

---

*služby 10/2010 s.20-24.*

<sup>113</sup> STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. 1.vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. s. 58.

<sup>114</sup> HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. 1. vydání. Praha: Portál, 2004. str. 61.

<sup>115</sup> KREJČÍŘOVÁ, Olga a Miluše HUTYROVÁ. *Speciální pedagogika 6*. Olomouc: Univerzita Palackého, PF, 2006. s. 29.

<sup>116</sup> KREJČÍŘOVÁ, Olga a Miluše HUTYROVÁ. *Speciální pedagogika 6*. Olomouc: Univerzita Palackého, PF, 2006. s. 30.

<sup>117</sup> VOJTKOVÁ, Věra. *Kapitoly z etopedie I. Přístupy k poruchám emocí a chování v současnosti. 2.*, přepracované, rozšířené vydání. Brno: PF Masarykovy Univerzity, Katedra speciální pedagogiky, 2008. s. 70-71.

Etoped má podporovat děti či mladistvé s poruchami emocí a chování v jejich aktivním přístupu ke vzdělání tak, aby byli schopni dosáhnout svého vzdělávacího potenciálu a s tím souvisejících profesních dovedností.<sup>118</sup>

Etopedická péče je zajišťována speciálními pedagogy.<sup>119</sup>

#### 4.4 Terénní sociální pracovník

Terénní sociální pracovník se pohybuje v přirozeném prostředí uživatele, zná jeho situaci a motivuje jej k aktivní participaci na řešení sociálních problémů. TSP analyzuje problémy uživatele a navrhuje strategii řešení s ohledem na závažnost a případnou provázanost dílčích problémů.<sup>120</sup>

Terénní pracovník má na rozdíl od administrativních pracovníků v sociálních službách možnost si založit vztah na vzájemné důvěře s uživatelem a tím poznat jeho aktuální životní situaci. Streetworker pak může uživateli pomoci se lépe orientovat v problémech a podporovat ho při jejich řešení. Terénní sociální práce je založená na poznávajícím a podporujícím vztahu ke klientovi a ke komunitě, ve které se nachází. Poskytuje se v přirozeném čase a prostoru.<sup>121</sup>

TSP potřebuje mít zázemí, tedy podporu, která mu zaručí určitou míru bezpečí, jistoty v jednání a kontrolu nad situací. Zázemí může být prostor kontaktního centra či zázemí spojené s rolí pracovníka (hierarchické postavení, čitelnost role pracovníka). Mezi jedny z možností výbavy pracovníka, které tvoří jeho zázemí jsou: Dobrá znalost prostředí a cílové populace; „vlastní místo“ (TSP si mohou zvolit sami jedno místo, na které docházejí pravidelně v určitou dobu; většinou se jedná o místo se velkým výskytem cílové skupiny); znalost právního kontextu a vlastní motivace.<sup>122</sup>

Každý pracovník je jedinečná osobnost, proto se do role promítají např. osobní postoje, zkušenosti, osobní motivace atd. Status pracovníků také není stejný, mají různé komunikační dovednosti, pro cílové skupiny mohou být jinak sympatičtí atd. Na druhou stranu musí

---

<sup>118</sup> VOJTKOVÁ, Věra. *Kapitoly z etopedie I. Přístupy k poruchám emocí a chování v současnosti*. 2., přepracované, rozšířené vydání. Brno: PF Masarykovy Univerzity, Katedra speciální pedagogiky, 2008. s. 8.

<sup>119</sup> RENOTIÉROVÁ, Marie a Libuše LUDÍKOVÁ. *Speciální pedagogika*. 4. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. s. 251.

<sup>120</sup> KOLEKTIV AUTORŮ. *Multidisciplinární přístupy pomáhajících profesí*. 1. vydání. Ústí nad Labem: Mino, 2007. s. 172.

<sup>121</sup> ŠVINGALOVÁ, D., V. TOMICKÁ a I. PEŠATOVÁ. *Kapitoly ze speciální pedagogiky ve vztahu k sociální práci*. 1. vydání. Liberec: Vysokoškolský podnik s.r.o. Liberec, 2003. s. 24.

<sup>122</sup> KOLEKTIV AUTORŮ. *Kontaktní práce*. 2. vydání. Praha: Česká asociace streetwork, 2008. s. 129-130.

existovat určitá ohraničená role, jejíž atributy jsou stejné pro všechny pracovníky programu. Pracovník ovšem musí na svém statusu usilovně pracovat. Terénní pracovník zastává roli odborníka, zaměstnance-profesionála a „člověka zvenku“<sup>123</sup>

TSP vykonává souhrn činností na úrovni: výkonu přímé práce s uživatelem (depistáž, poskytování sociálních služeb a poradenství, atd.); nepřímých aktivit ve prospěch uživatele (koordinuje a iniciuje změny v zájmu cílové skupiny, provádí opatření v oblasti prevence, spolupracuje s příslušnými organizacemi atd.); aktivit nutných pro realizaci a rozvoj služby (spolupracuje na tvorbě projektů, podílí se na propagaci a medializaci, atd.), aktivit ve prospěch vlastního profesního rozvoje (průběžné vzdělávání, práce na odborné způsobilosti, účast na supervizích atd.) a metodického vedení terénních pracovníků dle uspořádání organizace (poskytuje případové vedení TSP, vzdělává a dopomáhá k plnění standardů sociálních služeb, zvyšuje jejich kompetence atd.).<sup>124</sup>

Terénní sociální pracovník pracuje s uživatelem formou předem stanovených kroků: V první řadě dochází k navázání kontaktu s potencionálním uživatelem, následně TSP mapuje situaci, kde je hlavním cílem zjistit, zda má dotyčný zájem o spolupráci se streetworkerem a případné poskytování služeb. V kladném případě pak celé jednání směřuje k formulaci zakázky (stanoví se oblasti spolupráce a osobní cíle). Po stanovení cílů TSP společně s uživatelem plánují postup k dosažení vytyčených cílů a dochází k realizaci plánu. Po dosažení cíle dochází ke zhodnocení výsledků a ukončení spolupráce.<sup>125</sup>

Úkoly streetworku v rámci nízkoprahově pojímané práce s dětmi a mládeží jsou především: vytvářet kontakty jednotlivců a skupin s oficiálními institucemi, poradit při osobních obtížích a poskytovat pomoc při jednání s úřady, působit jako zprostředkovatel při konfliktech, nabídnout a podporovat smysluplné utváření volného času dětí, mladistvých a mladých dospělých, pomáhat při potížích se školou, podílet se na zprostředkování zaměstnání, zprostředkovat pomoc v těžkých životních situacích, dosáhnout snížení násilnického chování, zabránit růstu drogových závislostí, přispívat k prevenci násilí a dekriminálnímu mládeže, přispívat k účasti mladistvých na společenském a kulturním životě, podporovat rozvoj osobnostní kompetence a vyburcovat potenciál vedoucí

---

<sup>123</sup> KOLEKTIV AUTORŮ. *Multidisciplinární přístupy pomáhajících profesí*. 1. vydání. Ústí nad Labem: Mino, 2007. s. 131.

<sup>124</sup> NEDĚLNÍKOVÁ, Dana a Alice GOJOVÁ. Základní činnosti terénního sociálního pracovníka. In: *Sborník studijních textů. Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. s. 29-32.

<sup>125</sup> MPSV. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Praha: Pitstopmedia, s. 30-35.[online]. [cit.18.5.2012]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Metodicka\\_prirucka\\_TSP.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Metodicka_prirucka_TSP.pdf)

k samotnému řešení svých problémů, podporovat subjektivní hledání dobra a zlepšení postavení uživatelů, napomáhat k objevení nových životních perspektiv, vybudovat vztah důvěry k dospělým a institucím poskytujícím sociální pomoc, podporovat spontánnost a kreativitu, ulehčit životní podmínky, zastavit psychosociální zblácnění a posílit a podporovat sebevědomí a zodpovědnost, působit na uznání a opravdové přijetí nabízené pomoci a zmírnit proces exluze, přispívat k vytvoření sociální sítě a podporovat vzájemnou kooperaci mezi jednotlivými zařízeními, zprostředkovat informace o bezpečném sexuálním chování a tím přispívat k uchování zdraví posilovat důvěru v možnost nových začátků, kdykoli dle potřeby zhodnotit s jedincem jeho situaci<sup>126</sup>

## **SHRNUTÍ:**

Všichni pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež by měli splňovat určité požadavky pro výkon jejich povolání, aby mohli službu poskytovat efektivně. Bezpochyby nejdůležitějším předpokladem pro výkon dané profese je odbornost. Tu pracovníci získávají studiem. V poslední době je kladen důraz na vysokoškolské vzdělání (u pozic sociálních pracovníků je dokonce Zákonem č. 108/2006 Sb. vyžadováno), což nepochybně zajistí teoretickou orientovanost v oboru sociálních a pedagogických prací. Neméně důležité jsou ovšem i praktické zkušenosti, osobnostní předpoklady, osobní motivace a další způsobilosti. Každý z pracovníků by měl být kompetentní v rámci výkonu své pracovní pozice, měl by zvládat orientovat se ve svých sociálních rolích a dodržovat jisté zásady práce (např. dodržování etických zásad atd.) Práce v NZDM je stejně jako jakékoli povolání, které vyžaduje přímý kontakt s lidmi, psychicky velmi náročná, proto je potřeba důsledně dbát na psychohygienu a snažit se předcházet syndromu vyhoření (např. pravidelnou supervizí). V rámci NZDM vždy hovoříme o liniové organizační struktuře.

---

<sup>126</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. s. 175-176.

## 5 STANDARDY KVALITY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

### 5.1 Vznik a charakteristika Standardů kvality poskytování sociálních služeb

V minulých letech docházelo v celé oblasti sociálních služeb k výrazným změnám. Ministerstvo práce a sociálních věcí na tyto změny reagovalo a sestavilo společně ve spolupráci s odborníky z terénu požadavky na kvalitu poskytovaných služeb, tzn. standardy, které popisují, jak by měly určité sociální služby vypadat.<sup>127</sup>

Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem ověřitelných a měřitelných kritérií. Jejich účelem je posoudit kvalitu poskytované služby průkazným způsobem. Jsou formulovány obecně, dají se aplikovat na všechny druhy poskytovaných sociálních služeb. *„Hlavním posláním sociální služby je snaha umožnit lidem, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci, zůstat rovnocennými členy společnosti a využívat jejich přirozených zdrojů, žít nezávisle, v kontaktu s ostatními lidmi a v přirozeném sociálním prostředí. Snahou MPSV bylo v tomto směru vytvořit takový soubor kritérií, s jejichž pomocí bude možno poznat, zda služby podporují osobní růst a nezávislost uživatele. Důležitým znakem kvality sociálních služby je její schopnost podporovat jednotlivé uživatele služeb v naplňování cílů, kterých chtějí pomocí sociálních služeb dosáhnout při řešení vlastní nepříznivé sociální situace“*<sup>128</sup>

Standardy kvality poskytování sociálních služeb jsou upravovány vyhláškou č. 505/2006 Sb. a obsahují 15 oblastí, z nichž každá z nich je rozdělena na kritéria (celkem 48). Tato kritéria se dělí na zásadní a nezásadní, z nichž zásadních je 17.<sup>129</sup>

Standardy kvality sociálních služeb se člení na:

- procedurální – popisují jaké jsou cíle, způsoby a postupy poskytování služby, jak má být služba poskytována,
- personální – určují, kdo může službu vykonávat, jaká je struktura a počet pracovníků, jejich vzdělání atd.,

---

<sup>127</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: Supervize, streetwork, financování*. 1. vydání. Brno: Doplněk, 2003. s. 14.

<sup>128</sup> JOHNOVÁ, Milena. *Standardy kvality sociálních služeb*. Dotisk 1. vydání. Praha: Fokus, 2002. s. 4.

<sup>129</sup> ČÁMSKÝ, P., J. SEMBDNER a D. KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011, s. 56.

- provozní – určuje, za jakých podmínek a kde může být služba poskytována.<sup>130</sup>

Celou řadu pravidel si v souladu s principy obsaženými ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. musí poskytovatelé služeb definovat sami (např. jaké je poslání organizace, cíle, stížnostní postupy, atd).<sup>131</sup>

V ideálním případě se na vytváření procesu standardů kvality sociálních služeb podílí poskytovatelé a uživatelé služeb spolu s nezávislými experty. Kritéria mohou být zakotvena v zákoně či normách, které z něj vycházejí, v interních přepisech poskytovatele nebo přímo v provozním řádu zařízení. Splnění kritérií je prověřováno přímým pozorováním; splněním formálních náležitostí a formou rozhovoru s personálem a uživateli.<sup>132</sup>

Standards kvality sociálních služeb mají zabránit zneužívání a jakéhokoli nevhodného zacházení s uživateli.<sup>133</sup>

## 5.2 Standardy kvality sociálních služeb ve vztahu k nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež

Následující text bude čerpán z metodiky zpracované Českou asociací streetwork.<sup>134</sup>

### **Procedurální standardy:**

**Cíle a poskytování sociálních služeb:** Cíle a principy zařízení musí být v souladu s typologií poskytované služby, stejně jako cílová skupina. Každé NZDM musí mít uvedené principy nízkoprahovosti. Všichni pracovníci organizace jsou seznámeni s metodickými pro poskytování služeb a řídí se jimi. Oslovování a jednání s uživateli pracovníci vždy přizpůsobí jejich věku. Pracovníci znají konkrétní případy stigmatizace uživatelů a zařízení se této problematice věnuje. Uživatel se svobodně rozhoduje o vstupu, o využívání a ukončení služby.

**Ochrana práv uživatelů sociálních služeb:** Pracovníci jsou seznámeni s obecně platnými normami v oblasti lidských práv a zařízení definuje oblasti, ve kterých by mohlo dojít

---

<sup>130</sup> BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici: Supervize, streetwork, financování*. 1. vydání. Brno: Doplněk, 2003. str. 15.

<sup>131</sup> BEDNÁŘ, Martin. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Olomouc: Exa Print – Design, s. r. o. 2011. s. 9.

<sup>132</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003. s. 225.

<sup>133</sup> KOZLOVÁ, Lucie. *Sociální služby*. Praha: Triton, 2005. str. 55.

<sup>134</sup> ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM*. [online]. [cit. 13.4. 2012]. Dostupné z: <[http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=195](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195)>



k porušování práv v souvislosti s využíváním služby. Jsou definována písemná pravidla ochrany práv uživatelů, která obsahují výčet oblastí, kterým by pracovníci měli dbát zvýšené pozornosti (jedná se například o konflikty mezi klienty). Tato pravidla obsahují konkrétní návody, jak při těchto situacích postupovat a jsou součástí personálních standardů v oblasti vzdělávání pracovníků. Každé zařízení definuje práva uživatelů a uživatelé jsou s nimi srozumitelně seznámeni. NZDM mají zpracovány možné střety zájmů, jedná se o konkrétní výčty a pracovníci jsou s těmito možnými střety zájmů seznámeni (například postup při práci s blízkými osobami či kontaktování se s uživateli mimo pracovní dobu). Všichni uživatelé NZDM jsou motivováni k hledání vlastního řešení.

Jednání se zájemcem o službu: Zařízení má zpracovány metodiku prvokontaktu s uživatelem, která obsahuje také soubor informací (např. charakter služby, práva a povinnosti uživatelů, provozní dobu, atd.), které pracovník uživateli předává. Všichni pracovníci jsou s tímto postupem seznámeni a praktikují jej v běžné činnosti. Pracovník zjišťuje, co uživatel od služby očekává a poté mu pomáhá stanovit cíle, kterých chce v rámci využívání služby dosáhnout, s ohledem na to následně dochází k písemné či ústní dohodě mezi pracovníkem a uživatelem, která stanovuje všechny důležité aspekty využívání. Pracovník zařízení dále aktivně zjišťuje možnosti a schopnosti uživatele a na základě zjištěných okolností je mu dále formulován cíl a nabídka služeb. Po celou dobu jednání se zájemcem o službu jsou respektována osobní specifika uživatele. Uživatel má právo odmítnout nabízenou službu. Informace jsou podávány v přiměřeném rozsahu a srozumitelně s ohledem na věk uživatele. Je definována kapacita zařízení. Zařízení má definovány podmínky pro nepřijetí do zařízení.

Dohoda o poskytování služby: Zařízení má stanoveno, kdo je oprávněn uzavřít dohodu o poskytování služby a také jsou stanovena pravidla, která definují, jaký typ dohody se v jaké situaci uzavírá. Je stanoven systém evidence dohod. Obě zúčastněné strany znají cíle služby a podmínky jejího poskytování. Jsou definována omezení (sankce) využívání služby v případě, že dojde k porušení podmínek dohody o užívání služby. Zařízení má určeny postupy pro ukončení či změnu podmínek dohody. Všichni pracovníci jsou s těmito postupy seznámeni. Pracovníci ví, jak překonat případné komunikační bariéry se zájemci o službu a jsou seznámeni se situacemi, kdy mohou s uživatelem službu ukončit. Je stanovena nabídka návazných služeb.

Plánování a průběh poskytování služeb: Plán průběhu služby je vytvářen společně s uživatelem. Pracovníci znají potřeby a schopnosti uživatelů. Zařízení má zpracována

pravidla pro plánování a poskytování služby a vede si evidenci poskytovaných služeb. Organizace dále stanovuje, kdo je zodpovědný za poskytování služby u konkrétního uživatele. Existuje funkční systém předávání informací o službách. u služeb, které jsou jednorázového charakteru, se bezprostředně vyhodnocuje naplnění stanovených cílů, a to společně s uživatelem. Zařízení definuje pravidla pro hodnocení dosahování osobních cílů uživatele.

**Osobní údaje:** Organizace jasně definuje, které osobní údaje potřebuje pro poskytnutí služby, a pracovníci vědí, k čemu jsou dané údaje potřebné. Je jasně určeno, kdo může mít k osobním údajům přístup. NZDM musí zachovávat pravidlo mlčenlivosti o osobních údajích a je registrováno u Úřadu ochrany osobních údajů. Pracovníci ví o povinnosti udržovat mlčenlivost a písemně se k tomu zavazují. Poskytovatel má stanovena pravidla pro to, jaké informace a komu se smí předat. Uživatel musí být informován o další možnosti využití dokumentace. Při poskytování dokumentace jiným subjektům je vyžadován písemný souhlas uživatele. Vzhledem k charakteru služby má zařízení definována písemná pravidla pro předávání informací zákonným zástupcům nezletilých uživatelů. Zařízení může vzhledem k principům nízkoprahových služeb poskytovat služby anonymně, avšak musí vést evidenci těchto kontaktů. Jsou definována pravidla pro uchovávání dokumentace a její skartace.

**Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb:** Pracovníci i uživatelé jsou seznámeni s tím, jakou formou podávat a vyřizovat stížnost. Informace o formě a možnosti a stížnosti musí být uživatelům přístupné. Všechny stížnosti, ať písemné či ústní, se evidují. Uživatelé vědí, na koho se v případě stížnosti obrátit a jsou stanoveny osoby či orgány, které jsou odpovědné za vyřízení dané stížnosti. Stížnost může být podána anonymně a musí být vyřízena maximálně do 30 kalendářních dnů. Poskytovatel má stanoven vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížnosti.

**Návaznost na další zdroje:** Pracovníci jsou seznámeni se strukturou návazných zařízení v daném regionu a jsou na základě toho schopni doporučit uživateli vhodnou návaznou službu. Uživatelé jsou podporováni ve využívání běžných veřejných služeb. NZDM má uzavřeny dohody o spolupráci s důležitými institucemi. Zařízení vytváří podmínky pro iniciaci uživatele a podporuje jeho schopnost řešit situace co nejvíce vlastními silami. Pracovníci v případě potřeby zajistí uživateli kontakt a doprovod.

### **Personální standardy kvality služeb:**

**Personální zajištění služeb:** NZDM má stanoven počet a strukturu pracovních míst; ta zvažuje na základě velikosti a druhu cílové skupiny, kapacitě zařízení a druhu nabízených

služeb. Na každé pracovní místo jsou písemnou formou uvedeny požadavky na vzdělání, dovednosti, osobní a jiné požadavky a z těchto požadavků se následně vychází při výběru pracovníka na danou pozici. Za odbornou způsobilost zodpovídá vedoucí pracovník s vysokoškolským či vyšším odborným vzděláním v oboru sociálních prací, psychologie, pedagogiky či dalších pomáhajících profesích, který má minimálně 2 roky praxe (v pomáhajících profesích.). Ostatní odborní pracovníci musí splňovat podmínku minimálně 21 let, mít dokončené nejméně středoškolské vzdělání v oblasti pomáhajících profesí. Dobrovolnickou činnost může vykonávat osoba, která dosáhla 18 let a není v pracovně-právním vztahu k organizaci. Spolupráce s dobrovolníky v NZDM se řídí vnitřními pravidly organizace, mají vymezeny jasné kompetence a jsou pod vedením odpovědné osoby. Zařízení má písemně stanoven postup pro výběr a přijímání nového pracovníka, včetně doby určené pro zaškolení. Pro zaškolení je vybrána zodpovědná osoba a průběh školení je průběžně vyhodnocován.

Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb: Organizační struktura je zpracována v písemné podobě a pracovníci jsou s touto strukturou seznámeni. Je zpracována písemná metodika práce s dobrovolníky. Každý dobrovolník má stanovenou smlouvu, ve které je uvedena specifikace práce a podmínky výkonu činnosti. Jsou stanovena pravidla pro výkon stáže. Všichni pracovníci znají a dodržují obecně platné normy a předpisy. Zařízení má zmapovány právní předpisy vztahující se k jednotlivým činnostem.

Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů: Zařízení má písemně zpracován systém odměňování a hodnocení pracovníků a všichni pracovníci jsou s ním seznámeni. Každý pracovník má vypracován vzdělávací plán, který určuje dovednosti a vědomosti, ve kterých se pracovník potřebuje dále rozvíjet a vzdělávat. Tento plán je pravidelně vyhodnocován a následně aktualizován. Uplatňuje se princip rovného přístupu k dalšímu vzdělávání. Zařízení stanovuje systém intervizí, porad a dalších nástrojů k řízení pracovního týmu. Je jasně stanovena frekvence, rozsah a struktura porady, včetně určení, kdo se může zúčastnit. Ke každé poradě se sepíše výstup. Pracovníci ví o způsobu, jak ovlivnit poskytování služeb uživatelům a vedení klubu umožňuje aktivní zapojení se do těchto procesů. Pracovníci se pravidelně účastní supervizí, které provádí nezávislý odborník.

### **Provozní standardy:**

Zařízení přizpůsobuje provozní dobu časovým možnostem uživatelů a umístění odpovídá potřebám cílové skupiny. Provozní doba je dodržována.

Informovanost o službě: NZDM má vypracován informační systém o službě a dohlíží na aktualizaci údajů. Zařízení informuje o poskytování služeb další poskytovatele sociálních služeb a jiné subjekty v regionu působnosti. Organizace dbá na to, aby ve svých informačních materiálech nestigmatizovalo příslušnou cílovou skupinu.

Prostředí a podmínky pro poskytování služeb: NZDM musí mít určené prostory pro běžné aktivity uživatelů a dále místo pro individuální rozhovory. Zařízení má přehled o tom, jaké právní předpisy musí dodržovat a má vypracovanou směrnici, která stanovuje pravidla pro užívání a zapůjčování hmotného majetku.

Nouzové a havarijní situace: Zařízení písemně definuje postupy v případě havarijních situací (zejména napadení uživatele či pracovníka; krádeže, agresivního chování; intoxikace uživatele; sebevražedný klient atd.). Pracovníci i uživatelé služby tyto postupy znají.

Zajištění kvality služeb: Zařízení má vypracován systém kontroly a hodnocení poskytovaných služeb a pravidelně zjišťuje spokojenost uživatelů; zpětnou vazbu dále využívá k plánování služeb. Změny, které nastaly vzhledem k hodnocení musí být doložitelné. V zařízení se třídí odpad.

Ekonomika: Rozpočet je uveden ve výroční zprávě a odvíjí se od skutečných činností. Jsou stanovena pravidla pro přijímání darů.

### **5.3 Individuální plánování**

Individuální plánování je velmi důležitou činností v rámci poskytování sociálních služeb. Vychází ze Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a z pátého standardu kvality sociálních služeb Vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Individuální plánování je především nástroj, který slouží sociálním pracovníkům k tomu, aby si ujasnili co mají dělat a jaké postupy zvolit. Proces plánování začíná zjištěním životní situace uživatele, se kterým budeme pracovat a s tímto uživatelem se také dohodneme, jak by chtěl situaci změnit. Na základě toho sociální pracovník plánuje a vypracovává postup, kterým se má dosáhnout zlepšení, stanovuje postupně kroky k dosažení cílů a monitoruje celý postup. Nakonec zhodnotí výsledky formou komparace s dříve stanovenými cíly. Samotné plánování není jednoduchou záležitostí, protože pracovník musí zohledňovat mnoho aspektů týkajících se uživatele. V tomto případě totiž nelze jen plánovat, ale je třeba dbát na to, aby cíle směřovaly k posílení sociální integrace jedince. Jestliže je

system individuálního plánování dobře nastaven, může být vhodnou prevencí závislosti lidí na sociální službě.<sup>135</sup>

Individuální plán je sestaven pracovníkem NZDM a uživatelem služby. V ideálním případě by měli na plánu spolupracovat i osoby uživateli blízké, např. členové rodiny (v tomto případě je ale nutno respektovat rozhodnutí uživatele a také znát rodinné vztahy). Plánování by mělo probíhat průběžně a na kontrolu plánů je vhodný interval během 3 až 6 měsíců. Jednání pracovníka by mělo odpovídat věku uživatele. Plán by měl obsahovat minimálně tyto náležitosti: Základní informace o uživateli, případně dalších zainteresovaných osob; přehled životních sfér uživatele a jejich významných aspektů; označení priorit, na kterých se zainteresované osoby shodly; přehled plánovaných postupů; stanovení krátkodobých či dlouhodobých cílů (záleží na charakteristice problému) a kroky k jejich dosažení, přehled potencionálních rizik a určení způsobů, jak na ně reagovat; datum dalšího setkání a revize plánu.<sup>136</sup>

HERZOG uvádí, že individuální plán by měl obsahovat 4 základní kroky: Identifikaci nepříznivé sociální situace, osobní cíl, kroky k jeho dosažení a revizi. Plán by měl být dobře hodnotitelný, mělo by z něj být jasně znát, v jaké nepříznivé situaci se uživatel nachází a cíl by měl být v souladu s touto situací. Stanovené kroky mají být reálné a odpovídat vytyčenému cíli. Cíl spolupráce by měl být založen na vzájemném sdělení představ pracovníka a uživatele. Na jedné straně je potřeba brát v potaz uživatelovy přání a sny, jeho pohled na situaci a motivaci k využívání služby. Na straně druhé ale tyto požadavky nemusí být v souladu s cíli zařízení. Proto je zde důležitý pohled pracovníka, který vnáší do plánování prvek odbornosti a může situaci korigovat. Jeho pohled je naopak ovlivněn cíli a charakterem zařízení. Základním procesem plánování je tedy vyjednávání a správně stanovený cíl vzniká jako průsečík pohledů uživatele a pracovníka. Styl individuálních plánů si volí každý pracovník sám. Plán je možné pojmout komplexněji z dlouhodobějšího hlediska, či jej rozdělit na konkrétní situace a více individuálních plánů. V každém případě je ovšem velmi důležitá revize stanovených cílů. Pracovník na závěr společně s uživatelem prodiskutuje, čeho bylo dosaženo a čeho ne a případně stanoví další plán.<sup>137</sup>

---

<sup>135</sup> JOHNOVÁ, Milena. Individuální plánování – utajovaná síla sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca* 3/20011, s. 5.

<sup>136</sup> MATOUŠEK, O., H. PAZLAROVÁ a L. BALDOVÁ. *Individuální plánování služeb u ohrožených dětí a mládeže. S důrazem na mladistvé odcházející z ústavní výchovy*. Praha: Občanské sdružení Člověk hledá člověka, 2008. s. 17-18.

<sup>137</sup> ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Zaznamenávání individuálních plánů*. [online].[cit.05.05.2012]. Dostupné z: < <http://www.streetwork.cz/images/stories/Kluby/SananimTP/zaznamenani-individualniho->

Individuální plán může mít několik nedostatků, které by pracovníci NZDM měli znát a věnovat jim zvýšenou pozornost. V případě nevhodně stanoveného plánu je poskytování služby neefektivní a nemusí odpovídat vytyčenému cíli. Je nutno se především zaměřit na to, aby plán nebyl pouze administrativní procedurou. Při určování plánu je potřeba komplexně přemýšlet a znát všechny informace a okolnosti, které pracovník od uživatele zjišťuje. Je nutné sestavit plán realisticky; neměl by být uplatňován rigidně bez ohledu na měnící se okolnosti a v případě, že se jeví jako nefunkční, je potřeba jej neprodleně upravit. Je potřebné zajistit přítomnost všech osob, kterých se plánování týká, uživatel se k problematice aktivně vyjadřuje a vidí v následných krocích a aktivitách spojených s plánováním přínos pro sebe samého.<sup>138</sup>

## **SHRNUTÍ:**

Standardy kvality poskytování sociálních služeb jsou souborem ověřitelných a měřitelných kritérií a hlavním cílem jejich zavedení bylo zabránit nevhodnému zacházení a zneužívání uživatelů sociálních služeb. Standardy poskytování sociálních služeb vychází ze Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, kde je stanoveno, že inspekce pomocí těchto standardů hodnotí kvalitu poskytovaných služeb. SKSS se dělí se na procedurální, personální a provozní a plné znění těchto standardů je obsaženo ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. Z pátého standardu také vychází povinnost individuálního plánování. Jedná se o důležitou činnost, která má v konečném důsledku zmírnit či odstranit nepříznivou sociální situaci dítěte či mladistvého. Pracovník NZDM se nejdříve musí seznámit se všemi aspekty týkající se uživatele a identifikovat problém, se kterým uživatel přichází a chce jej řešit. Na základě společné domluvy se vypracovává plán, který popisuje dílčí kroky k dosažení vytyčeného cíle. Velmi podstatnou částí je zhodnocení dosažení reálných cílů oproti původnímu plánu.

---

planovani-ales-herzog.pdf>  
<sup>138</sup> MATOUŠEK, O., H. PAZLAROVÁ a L. BALDOVÁ. *Individuální plánování služeb u ohrožených dětí a mládeže. S důrazem na mladistvé odcházející z ústavní výchovy*. Praha: Občanské sdružení Člověk hledá člověka, 2008. s. 17-18.

## 6 DEMOGRAFIE ZLÍNSKÉHO KRAJE



Obrázek č. 2 Zlínský kraj<sup>139</sup>

Zlínský kraj je jedním z vyšších územních samosprávních celků. Nachází se na východní a jihovýchodní části České republiky. Kraj můžeme rozdělit na 4 základní, nejen turistické oblasti. Jedná se o Kroměřížsko, Vsetínsko, Uhersko-Hradištsko a Zlínsko. Západní část vyplňuje pohoří Chřiby, část Dolnomoravského a Hornomoravského úvalu. Východní hranici kraje lemují Bílé Karpaty, které směrem k severu přecházejí do Javorníků a Moravsko-Slezských Beskyd. Na samotném severu kraje se rozkládá Hostýnsko-Vsetínská hornatina. Nejvyšší horou je Lysá hora (1323 m. n. m.). Největší řekou ve Zlínském kraji je Morava, k menším řekám patří Bečva, Senice, Olšava, Vlára a Dřevnice.

Na území kraje se prolínají tři národopisné celky: Haná, Slovácko a Valašsko. Valašsko sahá svým původem až do Rumunska, odkud Valaši (pastevci) migrovali směrem přes Slovensko Slezsko. Hlavní zdroj obživy pro Valachy spočíval především v hospodářství, pastevectví, plátenictví, ovocnářství a vyšívačské tradici. Haná a Slovácko se na rozdíl od

---

<sup>139</sup> Dostupné z: <<http://www.valasskemezirici.cz/doc/22968/>>.

Valach, vyznačuje kulturou nížinného typu, kde hlavní zdroj obživy představovalo především zemědělství. Slovácko je do nynějška vyhlášenou vinařskou oblastí.

V současné době hraje ve Zlínském kraji významnou roli zpracovatelský průmysl, a to především v oblasti obuvnictví, gumárenství, chemie a potravinářství. Stále významný je i dřevozpracující a kožedělný průmysl. Nejvíce lidí je zaměstnáno v oborech stavebnictví; dopravě, skladování a spojích; průmyslu a dále v oblasti pohostinství, obchodu, ubytovacích služeb, obchodu s nemovitostmi a oprav motorových vozidel.

Populace je tvořena z velké části venkovským obyvatelstvem. Počet mladých lidí převyšuje nad počtem seniorů, což zajišťuje dostatek pracovních sil pro další rozvoj kraje v nadcházejících letech.<sup>140</sup>

Dle nejnovějších údajů Českého statistického úřadu je ve Zlínském kraji počet obyvatel 588 990 (k 31.12.2011), nezaměstnanost 9,08% (ke dni 30.4.2012) a průměrná měsíční mzda 21 486 Kč (k 30.4.2012).<sup>141</sup>

Následující tabulky jsou zpracovány dle údajů z Českého statistického úřadu:

<b>Věk</b>	<b>Počet</b>
5-9	26 545
10-14	26 162
15-19	34 212
20-24	39 379
25-29	41 194

**Tabulka 1: Věková struktura dětí a mládeže ve Zlínském kraji k 31. 12. 2011.**

---

<sup>140</sup> ZLÍNSKÝ KRAJ. *Informační portál* [online]. [cit. 4.4.2012]. Dostupné z:

<<http://www.krzlinsky.cz/docDetail.aspx?chnum=3&nid=3581&doctype=ART&docid=27939>>

<sup>141</sup> ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Krajská správa ČSÚ ve Zlíně* [online]. [cit.15.5.2012] Dostupné z:

<<http://www.czso.cz/x/krajedata.nsf/krajenejnovjsi/xz>>



<b>Typ škol</b>	<b>Počet dětí/žáků/studentů</b>
Mateřské školy	18 936
Základní školy	45 816
Gymnázia	7 838
Odborné vzdělávání (bez oborů nástavbového studia)	21 245
Vyšší odborné školy	1 306
Vysoké školy (dle kraje trvalého bydliště)	23 575

**Tabulka 2: Počet žáků a studentů dle okresů ve Zlínském kraji k 31. 12. 2011.**

Počet obyvatel a další demografické údaje o Zlínském kraji dle okresů k 31. 12. 2011 jsou uvedeny v příloze č. 1.

## 7 VÝZKUMNÁ ČÁST

V empirické části jsou stanoveny hlavní a dílčí cíle, kterých má být v závěru práce dosaženo, popsány metody výzkumného šetření, charakterizována cílová skupina a nastíněn průběh organizace výzkumu. Dále je proveden rozbor a vyhodnocení nashromážděných dat z dotazníkového šetření, anket a rozhovorů, jejichž celkové výsledky jsou v závěru interpretovány a zhodnocovány. Hlavním cílem výzkumného šetření je zjistit spokojenost uživatelů a pracovníků ve vybraných nízkoprahových zařízeních ve Zlínském kraji.

### 7.1 Stanovení cíle a pracovních předpokladů

Hlavním cílem výzkumné části je zjistit spokojenost uživatelů a pracovníků ve vybraných nízkoprahových zařízeních ve Zlínském kraji. Dílčími cíly je zjistit návštěvnost zařízení; využití poradenských služeb; zmapovat, zda byli všichni pracovníci seznámeni se Standardy poskytování sociálních služeb; zjistit možnost dalšího vzdělávání pracovníků; prostřednictvím ankety zjistit informovanost cílové skupiny o službách NZDM a formou realizace rozhovorů s pracovníky poukázat na nezbytnost existence nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

#### A. Pracovní předpoklady u dotazníku pro uživatele:

PP1: Domníváme se, že většina dotazovaných uživatelů pochází z neúplných rodin.

PP2: Předpokládáme, že většina respondentů navštěvuje klub 1x či vícekrát týdně.

PP3: Domníváme se, že většina dotazovaných využila v nízkoprahovém zařízení poradenských služeb (a ti uživatelé, kteří prozatím pomoc nepotřebovali, by věděli, na koho se v případě problému obrátit).

PP4: Domníváme se, že většina dotazovaných je spokojeno s poskytováním služeb nízkoprahových organizací.

## B. Výzkumné předpoklady u dotazníku pro pracovníky:

PP5: Předpokládáme, že většina respondentů má možnost dalšího vzdělávání.

PP6: Předpokládáme, že většina respondentů bylo seznámeno se Standardy kvality sociálních služeb.

PP7: Domníváme se, že většina pracovníků je spokojeno s náplní své práce.

## 7.2 Metodologie, organizace a cílové skupiny

Z důvodu charakteristiky tohoto výzkumu jsme zvolili kvantitativní výzkum i kvalitativní výzkum.

Charakteristickými rysy kvantitativního výzkumu jsou nezávislost; hodnotová svoboda a autonomie vědy (volba toho, co bude studováno a jakým způsobem); kauzalita; hypoteticko-deduktivní přístup (prostřednictvím procesu formulace a testování hypotéz, které se týkají obecných zákonitostí a pravidel); operacionalizace (vědecké pojmy by měly být převedeny do konkrétních faktů a projevů); redukcionismus (redukce na co nejjednodušší elementy); generalizace (zajistit dostatečné množství vzorku zkoumaných osob); průřezová analýza (obecná pravidla a zákonitosti lze nejlépe identifikovat srovnáním napříč různými vzorky).<sup>142</sup>

Výhody kvantitativního výzkumu spočívají především v přehlednosti a stručnosti výsledků, správně koncipovaný kvantitativní přístup umožňuje jasnou výpovědní hodnotu.<sup>143</sup>

Předem musíme definovat, co budeme zkoumat, jaké jsou hlavní cíle a úkoly, které k těmto cílům vedou a formulovat hypotézy. Dále je nutné stanovit, kde a kdy budeme výzkum provádět, jaké techniky a metody použijeme, kdo se na výzkumu bude podílet – stanovíme počet řešitelů, určíme, jaké máme finanční možnosti a v neposlední řadě je důležité upřesnění účelu práce, tedy proč je zkoumané téma důležité.<sup>144</sup>

---

<sup>142</sup> PAVLICA, Karel a kol. *Sociální výzkum, podnik a management: průvodce manažera v oblasti výzkumu hospodářských organizací*. Praha: Ekopress, 2000. s. 27-28.

<sup>143</sup> CHRÁSKA, Miroslav. *Úvod do výzkumu v pedagogice*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. s. 180.

<sup>144</sup> OLECKÁ, Ivana a Kateřina IVANOVÁ. *Metodologie vědecko-výzkumné činnosti*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, o. p. s., 2010. s. 19.

Do technik sběru dat jsme zařadili dotazník, rozhovor a anketu.

RYŠAVÝ určuje několik zásad, které je vhodné dodržet při vypracování dotazníku. V prvé řadě je to úspornost. Příliš dlouhé a složitě koncipované dotazníky mohou respondenty odradit od spolupráce. Dotazník bychom měli před jeho vyhotovením dobře promyslet, měl by být smysluplný a pro respondenty zajímavý. Měli bychom také zvážit estetickou stránku dotazníku a dát si pozor na gramatické chyby.<sup>145</sup>

Zvolit můžeme z několika typů různých odpovědí. Prvním typem je dichotomická odpověď, kde si respondent vybírá pouze jednu možnost ze dvou navrhovaných variant (většinou se jedná o odpověď ANO-NE). Druhým typem jsou škálové či polytomické odpovědi, u těchto typů odpovědí respondent vybírá z více navrhovaných možností. Otevřené otázky jsou ty, do kterých dotazovaný vepisuje volně své odpovědi a poslední, tzv. polootevřené otázky jsou takové, ve kterých respondent zaškrtně jednu z možností a vlastními slovy upřesní odpověď.<sup>146</sup>

Kvalitativní výzkum umožňuje získání názorných, konkrétních skutečností, které ovšem mohou být ovlivněny zkušenostmi badatele, proto je třeba zaměřit se především na objektivnost výzkumu, u kvalitativních přístupů jde spíše o charakteristiku jedinečnosti různých prvků, zatímco při kvalitativním přístupu se postihují četnosti stejnorodých prvků.<sup>147</sup>

Jednou z forem kvalitativního výzkumu je rozhovor. Rozhovor je časově i finančně náročnější než dotazník, anonymita respondentů je málo přesvědčivá, ovšem minimalizuje se možnost vynechání odpovědí a máme jistotu, že odpovídá správná osoba. Standardizovaný rozhovor probíhá podle přesně daných pravidel. Výzkumník postupuje dle textu formuláře. Tím je zajištěna možnost hodnotit dotazník numericky. Rozhovor můžeme provádět individuálně nebo se dotazovat ve skupině.<sup>148</sup>

---

<sup>145</sup> RYŠAVÝ, Dan. *Metody a techniky sociálního výzkumu*. Olomouc: Palackého univerzita v Olomouci, 2002. s. 45-47.

<sup>146</sup> CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu*. Praha: Grada, 2007. s. 163-175.

<sup>147</sup> CHRÁSKA, Miroslav. *Úvod do výzkumu v pedagogice*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. s. 180-181.

<sup>148</sup> OLECKÁ, Ivana a Kateřina IVANOVÁ. *Metodologie vědecko-výzkumné činnosti*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, o. p. s., 2010. s. 26.

## Organizace výzkumného šetření

Výzkum probíhal ve vybraných nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež ve Zlínském kraji. Osloveno bylo 12 organizací z následujících měst:

- Salesiánský klub mládeže, Zlín,
- Doma, Zlín,
- T-Klub, Zlín,
- Šlikr, Otrokovice,
- Zrnko, Vsetín,
- Archa, Vsetín,
- Rubikon, Vsetín,
- KamPak?, Slavičín,
- R-ego, Slavičín,
- Zastávka, Valašské Meziříčí,
- Větrník, Uherský Brod,
- Tulip, Uherské Hradiště,
- Vítek, Vizovice.

První kontakt probíhal prostřednictvím e-mailové konverzace. Dne 2.5. 2011 jsem rozeslala všem výše uvedeným organizacím žádost o spolupráci na výzkumném šetření. Do těla e-mailu jsem uvedla název, důvod, postup a cíl mé práce. Na tuto formu žádosti se mi dostavily odpovědi pouze ze dvou zařízení – s kladným vyjádřením od Salesiánského klubu mládeže a s odmítnutím z klubu Vítek. Z vizovického klubu mi přišla tato odpověď: „*Vážená paní Bartošková, z důvodu velkého časového vytížení a malého počtu pracovníků na vašem výzkumném šetření k diplomce nebudeme pracovat. S pozdravem Kateřina Pivoňková*“<sup>149</sup>

Další kontakt probíhal prostřednictvím telekomunikace, a to v rozmezí od půlky června do konce srpna 2011. u zbývajících deseti center jsem si vyžádala k telefonu přímo ředitele zařízení a vysvětlila účel mé práce s tím, jaký by měl být její výsledek a čeho bych v závěru ráda dosáhla, u tří zařízení mi ředitelé rovnou řekli, že zájem o spolupráci nemají. Jako důvod v NZDM Rubikon uvedli, že většina uživatelů je romské národnosti a mají problém se čtením a psaním, proto by výpovědní hodnota dotazníků nebyla validní a návratnost by byla velmi malá. V klubu Tulip mi paní ředitelka sdělila, že vyplňování dotazníků není v jejich, ale mém zájmu a všechny oblasti, které mám v dotazníku uvedeny, mají zpracovány ve standardech

---

<sup>149</sup> E-mailová odpověď od ředitelky NZDM Vítek ze dne 3.5.2011.

kvality poskytování služeb a tudíž by jim mé šetření nepřineslo nic nového . Také uvedla, že jejich uživatelé jsou „předotazníkovani“. V klubu R-Ego nejdříve s vyplněním dotazníků souhlasili, nicméně po opakovaných telefonátech a e-mailové korespondenci ze spolupráce sešlo. Klub údajně procházel určitou formou změn v různých oblastech a tudíž by dotazníky nemusely mít vysokou výpovědní hodnotou. Paní ředitelka byla ovšem vstřícná a o náplň a cíl mé diplomové práce se zajímala, nicméně jsme se závěrem domluvily na tom, že se jejich zařízení momentálně do výzkumu nezapojí.

Finálně jsem se domluvila na spolupráci z 9 nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež. Výzkumného šetření se zúčastnili pracovníci a uživatelé z následujících klubů: Salesiánský klub mládeže, T-Klub, Doma, Šlikr, Větrník, Archa, Zrnko, KamPak? a Zastávka.

Následně probíhal samotný sběr dat. Se všemi řediteli i pracovníky byla výborná spolupráce, obzvláště s panem Mgr. Kopřivou, ředitelem Salesiánského klubu a již bývalou paní ředitelkou klubu Větrník, paní Bc. Remeňovou. Jejich přístup byl velmi otevřený a vlídný, komunikace pohotová a vstřícná. Ve všech oblastech mi maximálně vyhověli.

Rozložení nízkoprahových zařízení pro děti a mládež ve Zlínském kraji



Obrázek č. 3 Rozložení nízkoprahových zařízení pro děti a mládež ve Zlínském kraji<sup>150</sup>

<sup>150</sup> vlastní

### **Cílová skupina:**

Cílovou skupinu respondentů tvořili uživatelé nízkoprahových organizací ve věku od 6 do 26 let a pracovníci daných zařízení. V každém klubu na dotazníky odpovídali uživatelé příslušné cílové skupiny, kterou má klub individuálně stanoven.

Služby Salesiánského klubu mládeže jsou určeny dětem a mládeži ve věku 11 až 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy žijícím ve Zlíně, především v lokalitě Jižních Svahů.

T-klub a Doma poskytují služby dětem a mládeži ze Zlína. Pro děti od 9 do 12 let je určeno středisko T-klub, pro mládež od 13 do 21 let je stanoveno středisko Doma.

Šlikr je určen pro děti a mládež od 13 do 18 let, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy v otrokovické lokalitě.

Služby klubu Zrnko ve Vsetíně jsou určeny dětem od 6 do 18 let, které se ocitly v nepříznivé a obtížné životní situaci nebo jsou touto situací ohroženy, žijí v sociálně vyloučených komunitách, nebo jsou příslušníky etnických menšin.

Vsetínská Archa poskytuje služby dětem a mládeži ve věku 15 až 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy.

Služby zařízení Kampak? ve Slavičíně, jsou určeny dětem a mládeži ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy.

Klub Zastávka ve Valašském Meziříčí poskytuje služby mládeži ve věku 12 – 26 let.

Větrník v Uherském Brodu nabízí služby dětem a mládeži od 11 do 18 let ohroženým společensky nežádoucími jevy, ohrožené závislostí nebo závislým na návykových látkách, žijícím v sociálně vyloučených komunitách, žijícím rizikovým způsobem života nebo tímto způsobem života ohroženým.<sup>151</sup>

## **7.3 Vlastní výzkumné šetření**

V rámci výzkumného šetření bylo provedeno dotazníkové šetření s uživateli a pracovníky nízkoprahových klubů ve Zlínském kraji, uskutečněny 3 rozhovory

---

<sup>151</sup> z Katalogu sociálních služeb Zlínského kraje.

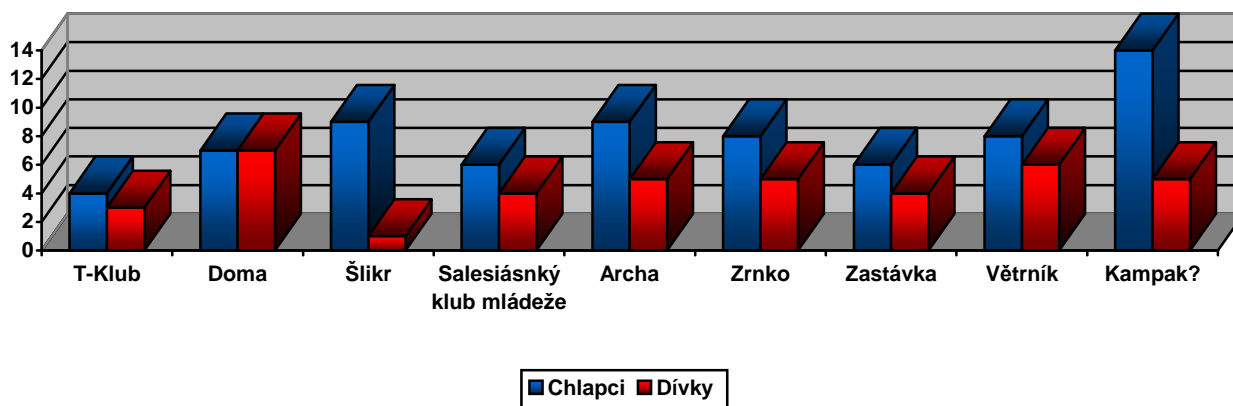
s pracovníky zařízení a provedena anketa u příslušné cílové skupiny za účelem zjištění informovanosti dětí a mládeže o NZDM.

### A Dotazníkové šetření u uživatelů

Použitou metodou byl dotazník sestaven pouze pro účely této diplomové práce. Je koncipován následujícím způsobem: Začátek dotazníku tvoří text s motivačním významem a stanovuje pokyny k vyplnění. V úvodu jsou položeny 3 otázky, které identifikují uživatele a následně se dotazník skládá z různých otázek z rozmanitých oblastí, které směřují k naplnění dílčích cílů. Respondent měl možnost volby z otázek škálový, otevřený i polootevřených. Dotazníkové šetření bylo provedeno v NZDM: Archa, Doma, Kampak?, Salesiánský klub mládeže, Šlikr, T-klub, Větrník, Zastávka a Zrnko. Distribuce a sběr dotazníků proběhl vždy formou osobního kontaktu, aby byla zajištěna co největší návratnost. Počet vyplněných dotazníků v jednotlivých zařízení ovšem závisel na konkrétní návštěvnosti klubu v daném dni.. Vzor dotazníku je součástí přílohy č. 2.

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Chlapci	71	0,64	64
Dívky	40	0,36	36
Celkem	111	1	100

Tabulka 3: Pohlaví uživatelů.



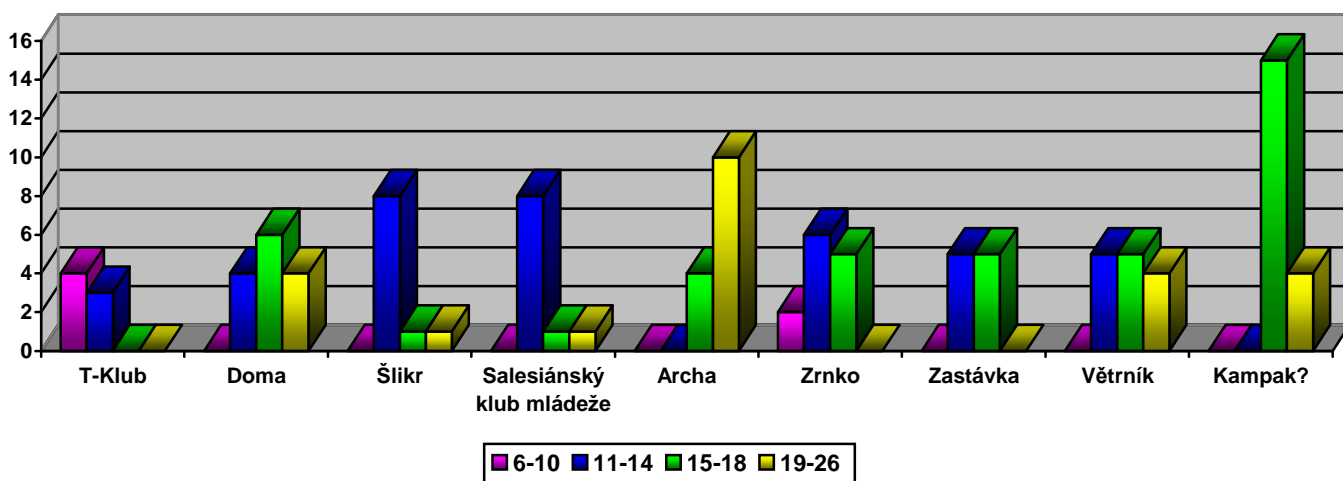
Graf 1: Zastoupení dotazovaných dle pohlaví (v absolutních hodnotách).



Do dotazníkového šetření se zapojilo celkem 111 uživatelů, z toho 71 chlapců (64%) a 40 dívek (36%).

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
6-10	6	0,05	5
11-14	39	0,35	35
15-18	42	0,38	38
19-26	24	0,22	22
Celkem	111	1	100

**Tabulka 4: Věkové složení respondentů.**



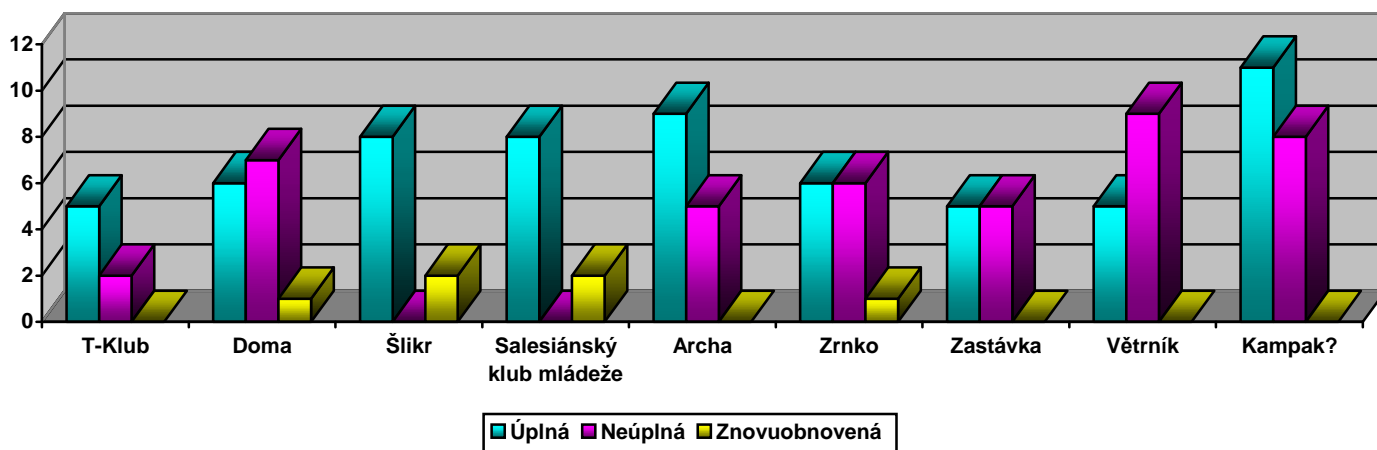
**Graf 2: Zastoupení uživatelů dle věku (v absolutních hodnotách).**

Nejméně dotazovaných uživatelů bylo ve věku od 6 do 10 let. V této věkové kategorii odpovědělo celkem 6 uživatelů (5%). Naopak nejpočetnější skupinou respondentů bylo věku 15-18 let, odpovědělo celkem 42 uživatelů (38%). 39 (35%) dotazovaných bylo ve věku od 11 do 14 let a 24 (22%) dotazníků vyplnili uživatelé ve věkové kategorii 19-26 let.

**PP1: Domníváme se, že většina dotazovaných uživatelů pochází z neúplných rodin.**

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Úplná	64	0,58	58
Neúplná	42	0,38	38
Znovuobnovená	5	0,04	4
Celkem	111	1	100

**Tabulka 5: Rodinný status.**



**Graf 3: Rodinný status (v absolutních hodnotách).**

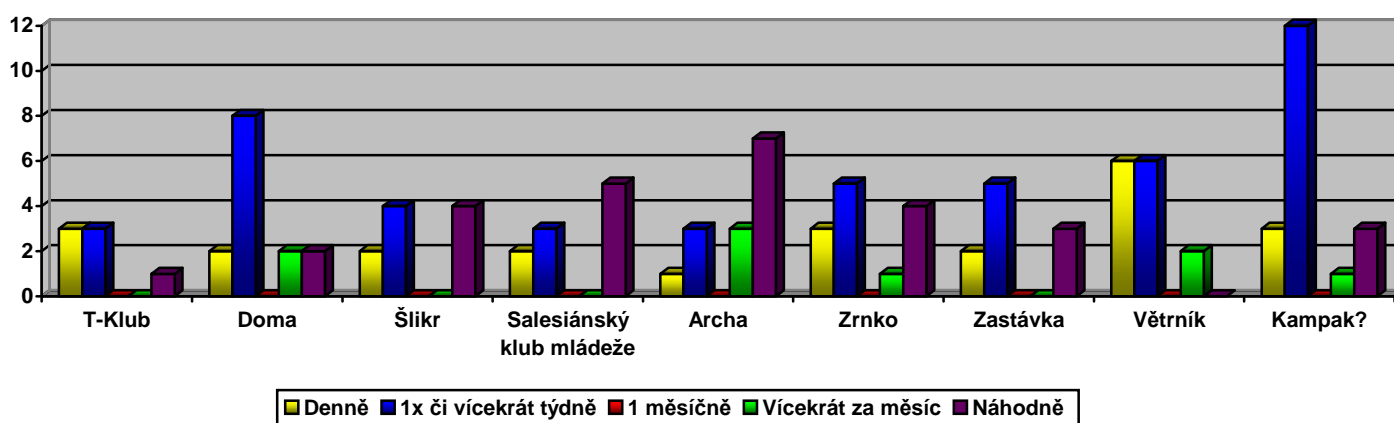
Největší procentuální zastoupení respondentů pochází z úplných rodin, odpovědělo celkem 64 (58%) všech dotázaných. 42 dětí a mládeže (38%), kteří vyplnili dotazníky jsou z neúplných rodin a 5 (4%) respondentů je z rodin znovuobnovených.

**Pracovní předpoklad č. 1 byl vyvrácen, jelikož 58% uživatelů pochází z úplných rodin.**

**PP2: Předpokládáme, že většina respondentů navštěvuje klub 1x či vícekrát týdně.**

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Denně	24	0,22	22
1x a vícekrát týdně	49	0,44	44
1x měsíčně	0	0	0
Vícekrát za měsíc	9	0,08	8
Náhodně	29	0,26	26
Celkem	111	1	100

**Tabulka 6: Návštěvnost NZDM.**



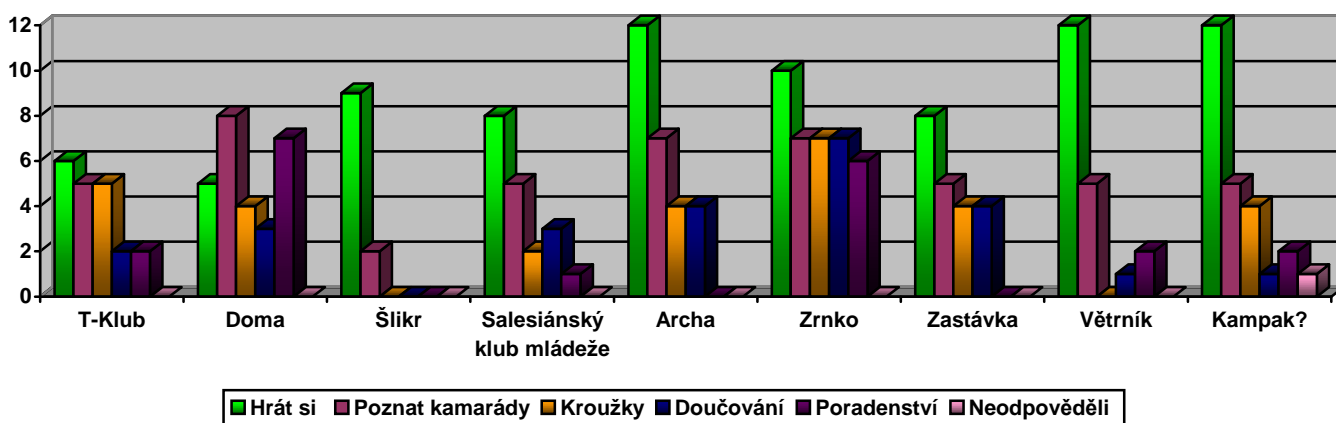
**Graf 4: Návštěvnost zařízení (v absolutních hodnotách).**

Nejvíce uživatelů navštěvuje kluby jedenkrát nebo vícekrát týdně. Tuto odpověď zaškrtno 49 (44%) dotazovaných. Druhá nejobsáhlejší skupina uživatelů je těch, kteří docházejí do klubu denně, odpovědělo celkem 24 (22%). 29 dětí a mládeže (26%) chodí do klubu pouze náhodně a 9 (8%) uživatelů dochází do klubu vícekrát za měsíc. Odpověď 1x měsíčně neoznačil žádný uživatel.

**Pracovní předpoklad č. 2 byl potvrzen, neboť největší procentuální zastoupení uživatelů bylo těch, kteří chodí do zařízení 1x či vícekrát týdně.**

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Hrát si	82	0,41	41
Poznat kamarády	44	0,22	22
Kroužky	30	0,15	15
Doučování	25	0,12	12
Poradenství	20	0,09	9
Neodpověděli	1	0,01	1
Celkem	202	1	100

Tabulka 7: Důvody návštěv.



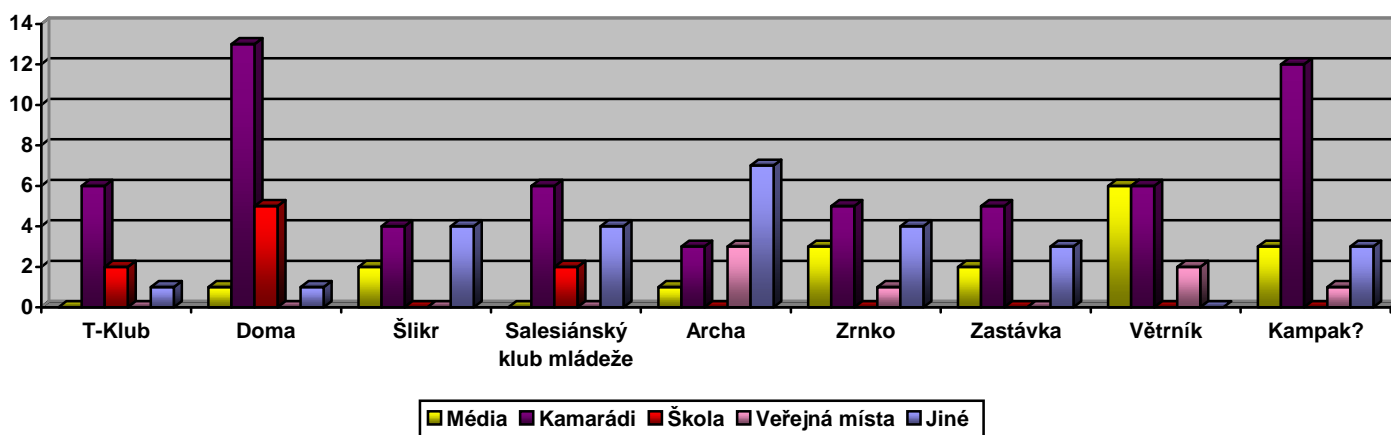
Graf 5: Důvody návštěv zařízení (v absolutních hodnotách).

Nejčastější uváděný důvod návštěv klubů byl hraní her. Procentuální zastoupení těchto označených odpovědí je nejvyšší ze všech možností, a to 41% (tuto odpověď označilo celkem 82 uživatelů). 44 (22%) uživatelů uvedlo jako hlavní důvod návštěvy klubů poznání nových kamarádů, 30 (15%) respondentů dochází do klubu kvůli poskytování zájmových kroužků

a 25 (12%) navštěvuje zařízení za účelem poradenství či poskytnutí pomoci. 1 (1%) dotázaný na tuto otázku neodpovědělo s odůvodněním, že žádná z daných možností není vyhovující.

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Média	6	0,05	5
Kamarádi	88	0,68	68
Škola	16	0,12	12
Veřejná místa	2	0,01	1
Jiné	18	0,14	14
Celkem	130	1	100

Tabulka 8: Získané povědomí o klubu.

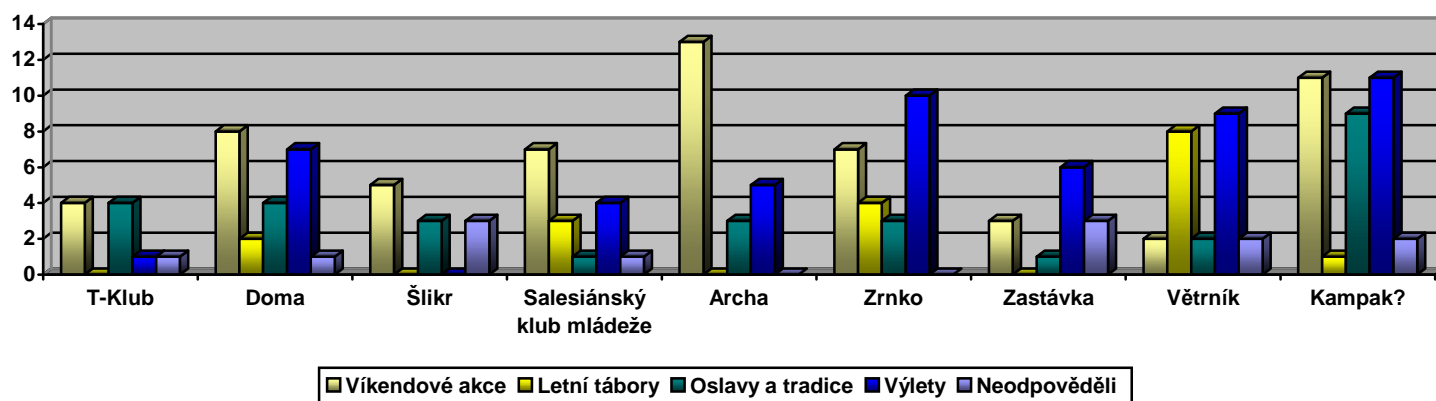


Graf 6: Povědomí o klubech (v absolutních hodnotách).

88 (68%) všech dotazovaných uživatelů se o klubu dozvědělo od známých či kamarádů, čili osobním kontaktem. 18 (14%) se o klubu dozvědělo jinak, do poznámek uváděly například „z terénu“, „od rodičů“ apod. Ze škol, ať už v rámci přednáškové činnosti nebo letáčků, se o klubech dozvědělo 16 (12%) dotazovaných. 6 (5%) uživatelů se o klubu dozvědělo z médií a 2 respondenti (1%) z veřejných míst.

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Víkendové akce	60	0,35	35
Letní tábory	18	0,10	10
Oslavy a tradice	30	0,17	17
Výlety	53	0,30	30
Neodpověděli	13	0,08	8
Celkem	174	1	100

**Tabulka 9: Aktivity klubů.**

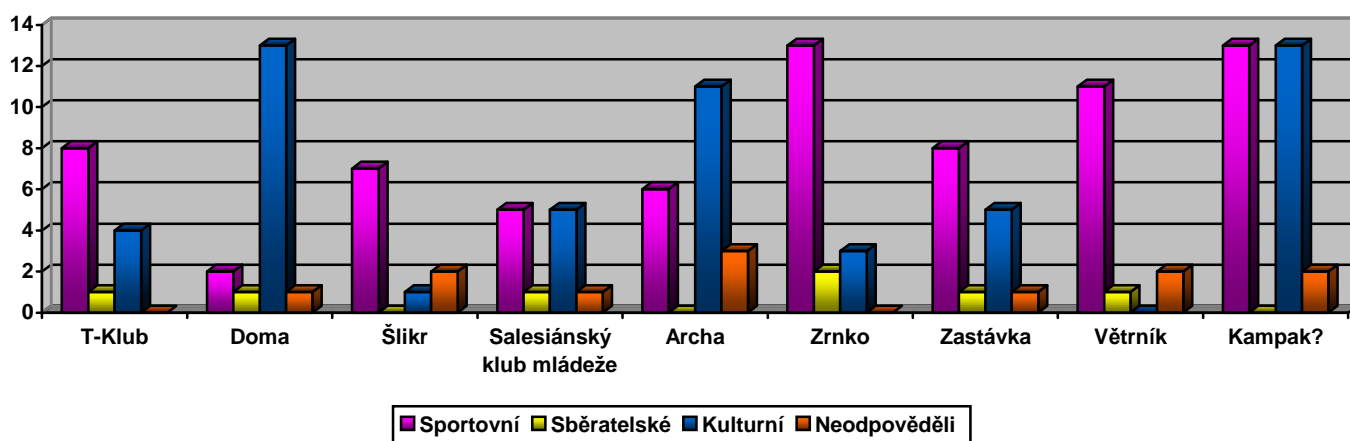


**Graf 7: Aktivity klubů (v absolutních hodnotách).**

60 (35%) uživatelů uvedlo, že zařízení jim poskytuje možnost účastnit se víkendových akcí. 53 (30%) uživatelů uvedlo, že v klubu mají možnost návštěvy výletů. 30 (17%) dotazovaných označilo odpověď, že v jejich klubu provádějí společné oslavy svátků a tradic. 18 (10%) uživatelů má povědomí o možnosti zúčastnění se letních táborů, které jim klub umožňuje a 13 (8%) respondentů na tuto otázku neodpovědělo.

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Sportovní	73	0,50	50
Sběratelské	7	0,05	5
Kulturní	55	0,37	37
Neodpověděli	12	0,08	8
Celkem	147	1	100

**Tabulka 10: Poskytování zájmových kroužků.**



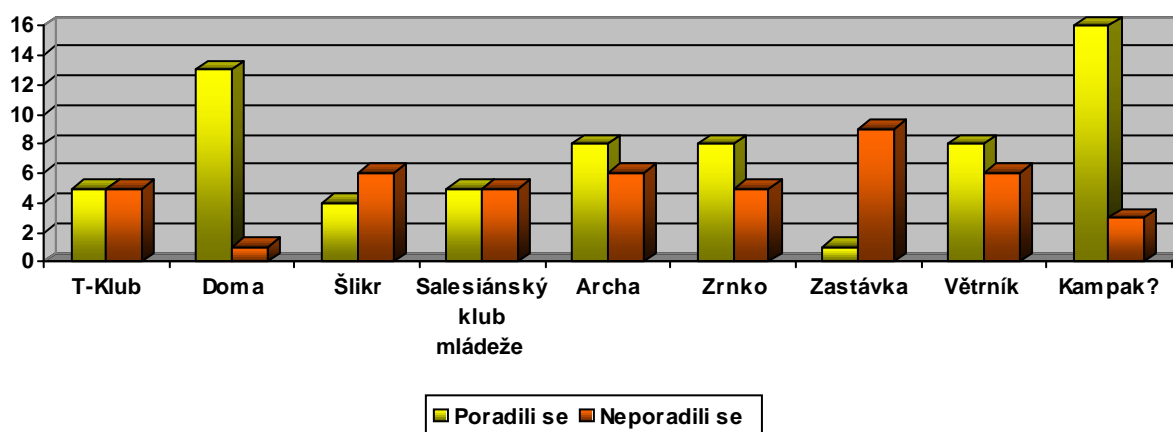
**Graf 8: Poskytování zájmových kroužků (v absolutních hodnotách).**

12 (8%) uživatelů na tuto otázku neodpovědělo. 73 (50%) dotazovaných tvrdí, že jejich NZDM poskytuje sportovní kroužky. 55 (37%) respondentů uvedlo, že v zařízení může navštěvovat kulturní kroužky a 7 (5%) všech oslovených označilo odpověď, že zařízení nabízí i kroužky sběratelské.

**PP3: Domníváme se, že většina dotazovaných využila v nízkoprahovém zařízení poradenských služeb (a ti uživatelé, kteří prozatím pomoc nepotřebovali, by věděli, na koho se v případě problému obrátit).**

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Poradili se	65	0,59	59
Neporadili se	46	0,41	41
Celkem	111	1	100

**Tabulka 11: Poradenství v klubech.**



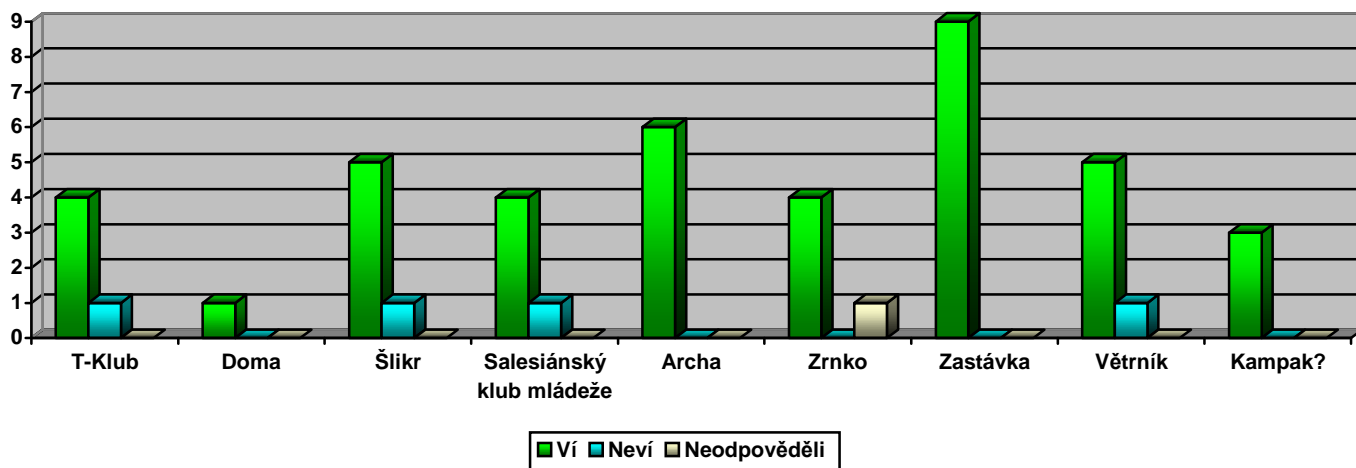
**Graf 9: Poradenství v klubech (v absolutních hodnotách).**

Celkem 65 (59%) respondentů uvedlo, že se někdy bylo v klubu poradit o své životní situaci, se kterou si nevěděli rady. 46 (41%) uživatelů zatím nevyužilo poradenských služeb.

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Ví	41	0,89	89
Neví	4	0,09	9
Neopověděli	1	0,02	2
Celkem	46	1	100



**Tabulka 12: Povědomí o osobě, na kterou by se uživatelé v případě problému obrátili.**



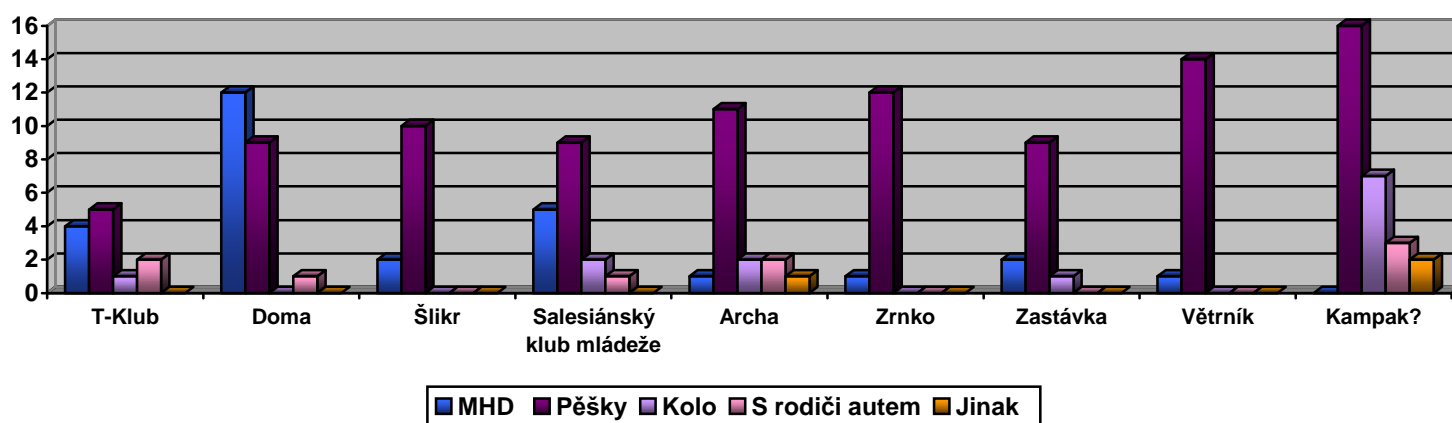
**Graf 10: Povědomí o osobě, na kterou by se uživatelé v případě problému obrátili (v absolutních hodnotách).**

Celkem 41 (89%) uživatelů (kteří prozatím nevyužili poradenských služeb) by vědělo, na koho se v případě potřeby řešení problému obrátit. 4 dotázaní (9%) by nevěděli, s kým záležitosti řešit a 1 dotázaný na tuto otázku neodpověděl (2%).

**Pracovní předpoklad č. 3 byl potvrzen, protože 59% uživatelů se již bylo v NZDM poradit o své situaci, ve které si nevěděli sami rady. Ze zbývajících počet uživatelů, kteří doposud poradenských služeb nevyužili, by v 89% případech věděli, na koho se v případě obtížné situace obrátit.**

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Pěšky	95	0,64	64
MHD	28	0,19	19
Kolo	13	0,09	9
S rodiči autem	9	0,06	6
Jinak	3	0,02	2
Celkem	148	1	100

**Tabulka 13: Transport do klubu.**

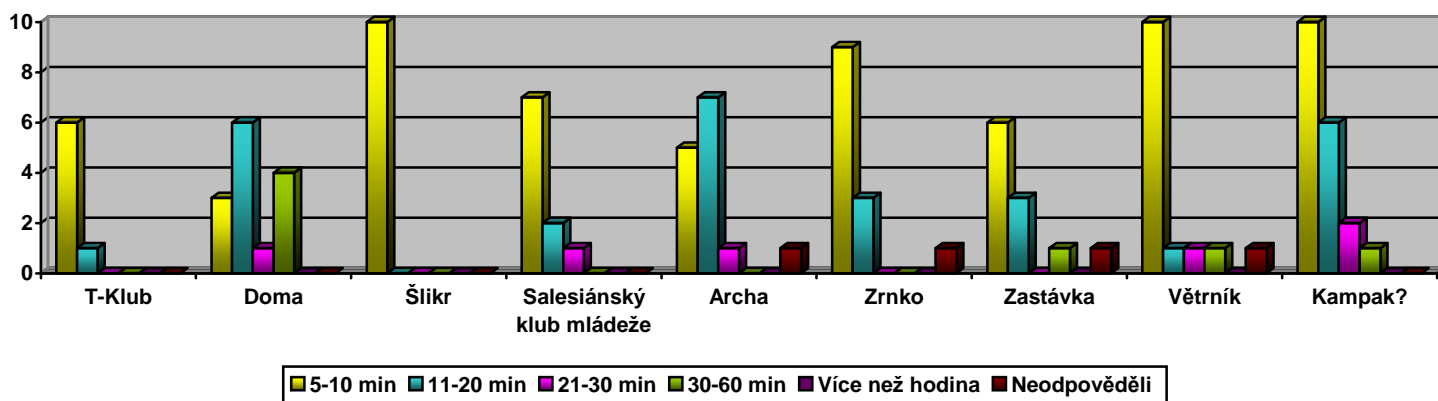


**Graf 11: Transport do klubu (v absolutních hodnotách).**

Celkem 95 (64%) dotazovaných dětí a mládeže se dostává do klubu pěšky, 28 (19%) využívá městskou hromadnou dopravu, 13 (9%) jezdí na kole, 9 (6%) má možnost transportu autem společně s rodiči a 3 (2%) se dostanou do klubu jinak - do poznámky vepsali vlakem či vlastním automobilem.

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
5-10 min	66	0,60	60
11-20 min	29	0,26	26
21-30 min	6	0,05	5
30-60 min	7	0,06	6
Více než hodinu	0	0	0
Neodpověděli	3	0,03	3
Celkem	111	1	100

**Tabulka 14: Délka cesty do klubu.**



**Graf 12: Délka cesty do klubu (v absolutních hodnotách).**

66 (60%) uživatelů se do klubu dostane v časovém horizontu 5 až 10 minut, 29. (26%) uživatelům trvá cesta do NZDM 11 až 20 minut a během 21-30 minut se do klubu dopraví celkem 6 (5%) uživatelů. 7 (6%) respondentů má klub od domova vzdálený od 30 do 60 minut cesty. 3 (3%) dotázaní na otázku neodpověděli a žádný z respondentů nevedl, že cesta do zařízení trvá déle jak 1 hodinu.

**PP4: Domníváme se, že většina dotazovaných je spokojeno s poskytováním služeb nízkoprahových organizací.**

**Otázka č. 13 Co se ti na klubu nejvíc líbí?**

Salesiánský klub mládeže: Mezi nejfrekventovanější odpovědi patřily: Zábava, hry (stolní hry, playstation), sportovní aktivity, kamarádi, hřiště před klubem a bar.

T-klub: Uživatelé do dotazníku uvedli přátelství, hry, zájmové kroužky (tance, keramika), klubové večery a povídání, diskotéky.

Doma: Většina dotazovaných chválila přátelský přístup pracovníků, prostředí či vybavení klubu další docházející uživatele. Zajímavá byla odpověď „dokážu se zde uvolnit od starostí“.

Šlikr: Často opakující odpověď byla stolní fotbálek a hry, další uváděná odpověď byla společnost a dobří lidé.

Zrnko: Sport (frekventovaný byl fotbal), pracovníci, možnost doučování a výlety.

Archa: V tomto klubu byli uživatelé víc otevřenější, uvádím například: „Prostředí, kde se necítím špatně, kde se můžu v klidu bavit o čemkoliv“, přátelská atmosféra, kamarádi, jistota přívětivosti, přátelství s novými lidmi, pestrost činností, bufet“, „je tu krásné prostředí a dobří lidi“, „pohoda, klid, zábava a příjemní lidi“. Celkově si uživatelé chválili prostředí a atmosféru, velmi často jsem se zde setkávala s přídavnými jmény jako „pohodový, příjemný, klidný“. Mezi volnočasové aktivity patřil fotbálek, internet a filmy, jeden z uživatelů uvedl také bar, nicméně nejvíce pozitivních ohlasů bylo na pracovníky a prostředí.

Zastávka: Hry (karetní, fotbálek, ping pong), design a atmosféra, dobrý kolektiv.

Větrník: 4 z 13 uživatelů odpovědělo, že se jim na klubu líbí vše, 3 uživatelé neodpověděli, zbytek dotazovaných zmínilo výlety, zábavu, aktivity a akce, pracovníci, co dokážou pomoci a vybavení klubu.

Kampak?: V tomto slavičinském klubu bylo nejvíce pozitivních ohlasů na pracovníky, konkrétně na jejich ochotu, jednání a přístup. Dále se vyskytovaly odpovědi jako „anonymita, volnost, společnost, sraz kamarádů, zábava, féroví lidé, celková myšlenka klubu, doučování, pomoc s řešením problémů, společné aktivity, preventivní besedy, pomoc a poradenství“.

#### **Otázka č. 14 Co se ti na klubu nelíbí?**

Naprostá většina uživatelů v klubech odpovědělo na položenou otázku „nic“, tzn. že dotazovaným se na zařízení líbí vše. Níže uvádím odlišné odpovědi:

Salesiánský klub mládeže: Odpověděl pouze jeden uživatel, vadí mu nevhodné chování některých uživatelů.

T-klub: Dvěma uživatelům nestačí frekvence zájmového kroužku orientálních tanců – chtěli by jej častěji než jen jednou týdně v pátek.

Doma: Dva respondenti uvedli, že se jim nelíbí chování některých uživatelů.

Šlikr: Dvěma uživatelům se nelíbí klubová podlaha.

Zrnko: Čtyři dotazovaní uvedli, že nevědí, co se jim na klubu nelíbí a jeden uživatel uvedl, že se mu nelíbí některá pravidla, nspecifikoval ovšem která.

Archa: Dvěma uživatelům chybí billiard. Jeden respondent uvedl, že mu vadí, že se v klubu nemůže poslouchat český hip hop, zároveň ale vyjádřil pochopení k zákazu kvůli vulgárním textům. Další dvěma uživatelům nestačí otevírací doba, uvítali by otevření klubu dříve než ve 4 hodiny a provoz o víkendech.

Zastávka: Uživatelé neshledali nic, co by se jim na zařízení nelíbilo.

Větrník: Celkem 5 dotázaných na tuto otázku neodpovědělo, 2 dotázaní považují za nevhodné chování některých mladších uživatelů a jeden zmínil, že mu vadí přítomnost pracovníků při hraní hry Wii.

Kampak?: 3 uživatelům v tomto NZDM chybí bar, jeden z uživatelů považuje za nevhodné chování některých uživatelů, další si stěžuje na nedostatek soukromí, přičemž v této souvislosti poukazuje na sociální síť Facebook. Jeden uživatel zmínil otevírací dobu (nezmínil však konkrétní požadavek na prodloužení/zkrácení) a jeden respondent odpověděl „někdy přístup“, nic specifického tomu však nedodal. Jeden z dotazovaných by také uvítal prodloužení doby, kterou uživatelé mohou trávit na počítači.

#### **Otázka č. 15 Co ti na klubu chybí?**

Stejně jako u předchozí otázky z odpovědí uživatelů vyplynulo, že jim v naprosté většině případů na zařízeních nic nechybí. Přesto se zřídka objevily výjimky, které uvádím níže.

Salesiánský klub mládeže: Jednomu uživateli vadí, že při diskotékách není puštěná discokoule.

T-klub: Jeden respondent uvedl: „více prostoru, více dobrot v baru, více kostýmů a více zábavy“. Další dotazovaný uvedl hru Galaxy trucker.

Doma: Dotazovaným chybí stolní tenis (uvedli dva dotazovaní), dále bylo zmíněno více knih a jídlo v baru (1 uživatel).

Šlikr: Dvěma respondentům chybí v klubu televize a jeden by si přál rychlejší počítač.

Zrnko: Uživatelům nic nechybí, k dotazu se vyjádřil se jenom jeden dotyčný, přál by si posilovnu.

Archa: Respondenti do dotazníku uvedli, že by rádi wifi připojení (1 respondent), kulečnick (2 respondenti), taneční parket a basketbalový koš (1 respondent), uvítali by také klávesy (2 respondenti) a větší výběr čaje (1 respondent).

Zastávka: Jeden uživatel uvedl, že by chtěl v klubu boxovací pytel, druhý by rád druhý stolní fotbal.

Větrník: Jeden z uživatelů uvedl, že by si přál zavést kroužek karate, jiný by si přál playstation. Jeden dotazovaný do dotazníku vepsal, že mu v klubu chybí soukromí, víkendové akce a akce s přespáním v klubu.

Kampak?: Uživatelé tohoto NZDM by si přáli zkušebnu (3 odpovědi), kulečnick (4 odpovědi), více sportovních akcí (1 odpověď) a klubových akcí obecně (také 1 odpověď). Jeden uživatel zmínil, že mu v klubu chybí „více lidí“.

### **Otázka č. 15 Co by jsi na klubu změnil/a?**

Většina všech respondentů uvedla, že by na klubu nic neměnilo. Níže uvádím lišící se odpovědi:

Doma: 1 uživatel by na klubu změnil podlahu, 1 zmínil otevírací dobu (blíže nespecifikováno), 1 uživatel by přidal by více knih, 1 respondent by si přál jídlo v baru, 1 dotazovaný by v klubu chtěl stolní tenis a 1 by si přál lepší reproduktory na počítač.

Šlikr: Dva uživatelé neodpověděli.

Zrnko: Tři uživatelé neodpověděli a jeden by změnil koberec v klubu.

Archa: Dva respondenti na tuto otázku neodpověděli, jeden uživatel by chtěl změnit otevírací dobu –aby klub byl otevřen již od 3 hodin a jeden uživatel by si přál elektronické klávesy.

Zastávka: 1 dotazovaný by změnil povolenou dobu hraní na počítači, chtěl by prodloužit čas strávený hraním her, 30 minut se mu zdá jako nedostačující.

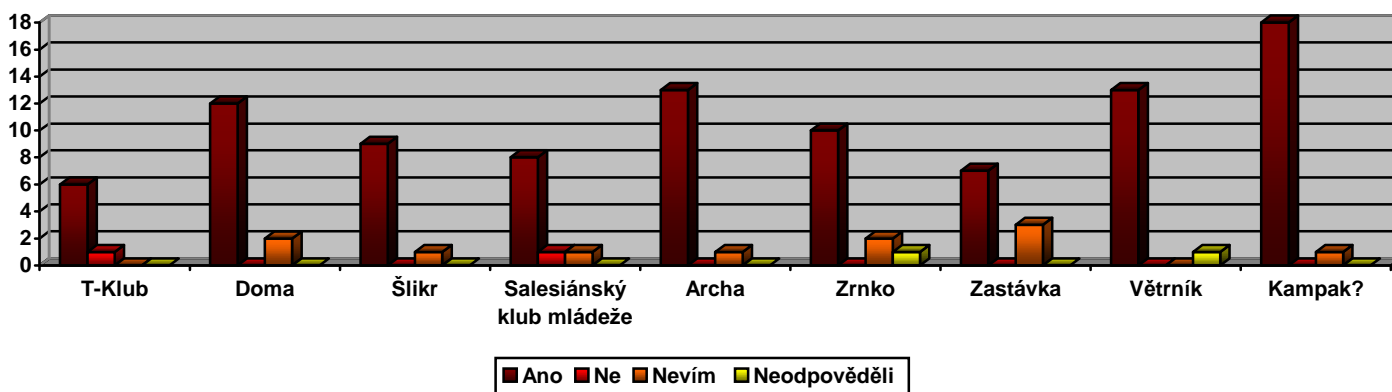
Větrník: Dva dotazovaní neodpověděli, 1 uživatel si přeje, aby byl klub zpřístupněn dětem od 6ti let, aby nastala změna otevírací doby (blíže nespecifikováno) a také si myslí, že by děti ze slabších sociálních rodin měli mít čaj a kávu zdarma, stejně jako možnost bezplatně využívat klubového mobilního telefonu či používat zdarma kancelářské potřeby.

Kampak?: Dva respondenti by uvítali změnu otevírací doby (blíže nespecifikováno) a jeden z nich navíc uvedl změnu doby na pc (také neuvedl konkrétní požadavek). 3 uživatelé také uvedli, že by rádi rozšířili prostory klubu (uváděli převážně využití půdních prostorů). Jeden respondent by si přál další kulečnick a jeden z dotazovaných na tento dotaz neodpověděl.

**Pracovní předpoklad č. 4 byl potvrzen, jelikož z odpovědí vyplynula ve většině případů spokojnost s poskytovanými službami. Uživatelům většinou nic nechybí, pokud ano, nejsou to záležitosti akutního charakteru či významné skutečnosti, které by ovlivňovali chod a kvalitu poskytování služby.**

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Ano	96	0,86	86
Ne	2	0,02	2
Nevím	11	0,10	10
Neodpověděli	2	0,02	2
Celkem	111	1	100

**Tabulka 15: Doporučení klubu kamarádům a známým.**



**Graf 13: Doporučení klubu kamarádům a známým (v absolutních hodnotách).**

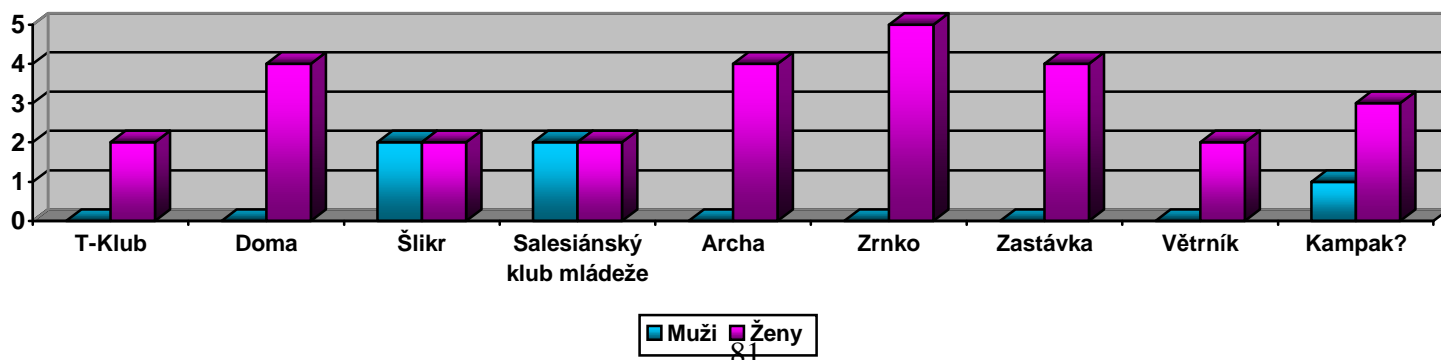
Celkem 96 (86%) uživatelů by doporučilo „svůj“ klub kamarádům a známým, 11 (10%) dotázaných neví, 2 (2%) respondenti by zařízení nedoporučili a stejný podíl respondentů, tedy 2 (2%) dotázaní nedopověděli na položený dotaz.

## **B Dotazníkové šetření u pracovníků**

Dotazník pro pracovníky je uveden textem s motivačním významem a pokyny k vyplnění a dále obsahuje pět otázek týkajících se faktografických údajů (pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání, pracovní pozice a délka pracovního poměru v NZDM). Následujících 12 otázek je sestaveno tak, abychom zjistili spokojenost pracovníků v daném zařízení. Pracovníci měli možnost volby z otázek škálových, otevřených i polootevřených. Dotazníkové šetření bylo provedeno v NZDM: Archa, Doma, Kampak?, Salesiánský klub mládeže, Šlikr, T-klub, Větrník, Zastávka a Zrnko. Distribuce a sběr dotazníků proběhl vždy formou osobního kontaktu, aby byla zajištěna co největší návratnost. Počet vyplněných dotazníků v jednotlivých zařízeních ovšem závisel na konkrétní přítomnosti pracovníků klubu v daném dni. Vzor dotazníku je součástí přílohy č. 3.

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Muži	5	0,15	15
Ženy	28	0,85	85
Celkem	33	1	100

**Tabulka 16: Zastoupení pracovníků dle pohlaví.**



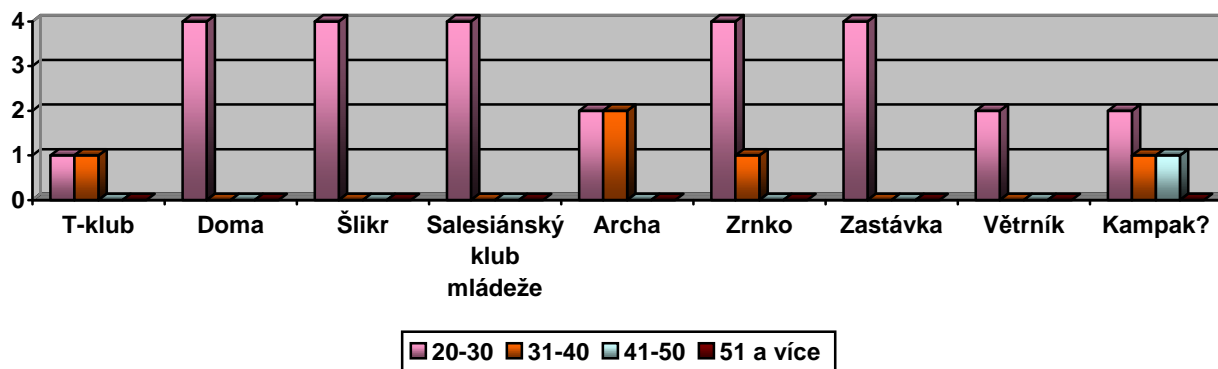


**Graf 14: Zastoupení pracovníků dle pohlaví (v absolutních hodnotách).**

Z vybraných nízkoprahových zařízení se výzkumného šetření zúčastnilo celkem 33 respondentů. Dotazníky celkem vyplnilo 28 žen (85%) a 5 mužů (15%).

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
20-30	27	0,82	82
31-40	5	0,15	15
41-50	1	0,03	3
51 a více	0	0	0
Celkem	33	1	100

**Tabulka 17: Věková struktura respondentů.**

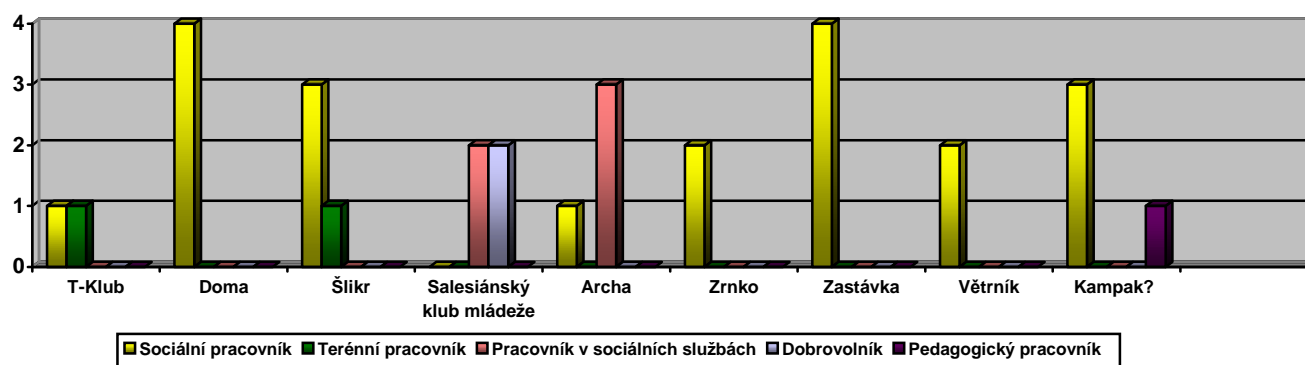


**Graf 15: Věková struktura respondentů.**

Nejvíce respondentů je ve věkovém rozmezí od 20 do 30 let - odpovědělo 27 pracovníků, což je 82%. 5 (15%) pracovníků označilo svůj věk od 31 do 40 let, 1 pracovník (3%) je ve věku 41-50 let a nikdo z respondentů nebyl starší než 51 let.

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Sociální pracovník	20	0,61	61
Terénní pracovník	2	0,6	6
Pracovník v soc. službách	8	0,24	24
Dobrovolník	2	0,6	6
Pedagogický pracovník	1	0,3	0,3
Celkem	33	1	100

**Tabulka 18: Pracovní pozice dotazovaných.**



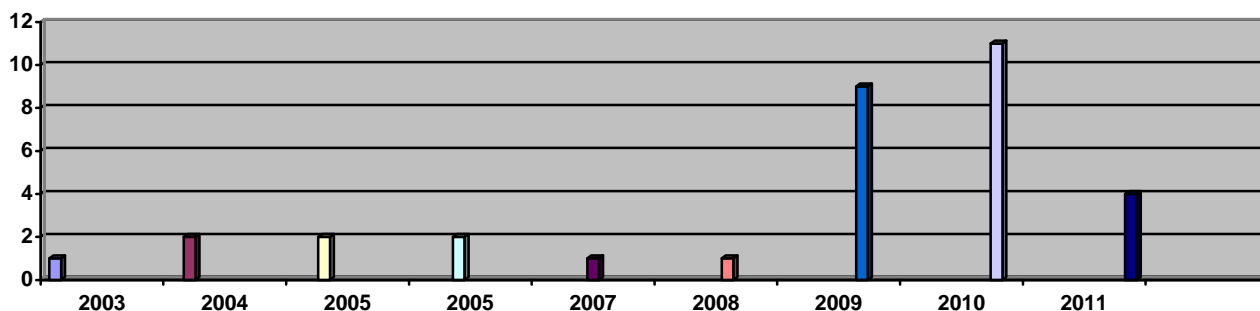
**Graf 16: Pracovní pozice dotazovaných pracovníků.**

Největší zastoupení dotazovaných bylo v klubech na pozici sociálních pracovníků (celkem odpovědělo 20 respondentů, tj. 61%). Druhou největší skupinu zastupovali pracovníci v sociálních službách, dotazník vyplnilo celkem 8 respondentů (24%). Ze všech klubů vyplnil dotazník pouze 1 pedagogický pracovník (3%) a 2 dobrovolníci (6%). Stejný

byl počet terénních pracovníků, tedy 2 (6%). Žádný z dotazovaných pracovníků nevedl, že jeho pracovní pozice je psycholog, speciální pedagog a etoped.

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
2003	1	0,03	3
2004	2	0,06	6
2005	2	0,06	6
2006	2	0,06	6
2007	1	0,03	3
2008	1	0,03	3
2009	9	0,27	27
2010	11	0,34	34
2011	4	0,12	12
Celkem	33	1	100

**Tabulka 19: Rok nástupu do zařízení.**

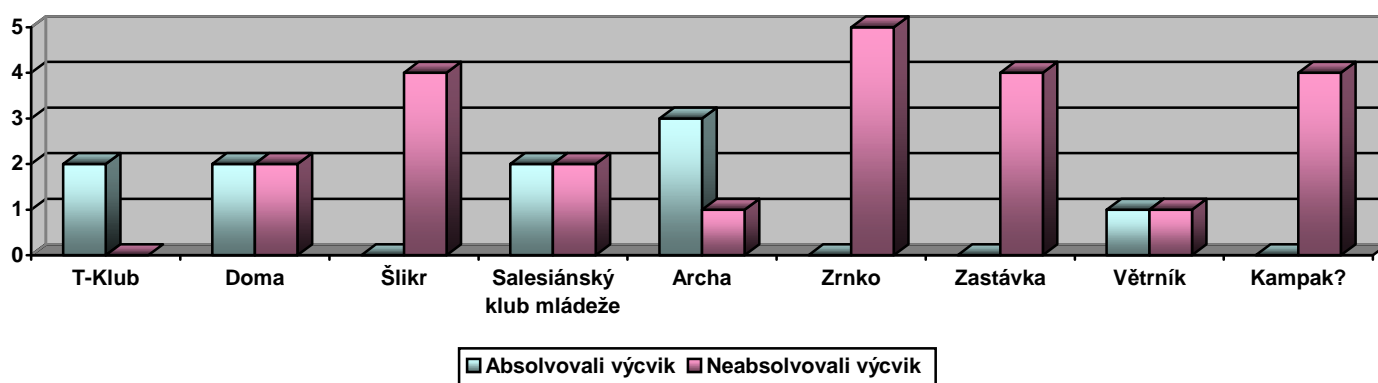


**Graf 17: Rok nástupu do zařízení.**

Nejvíce pracovníků nastoupilo do NZDM v posledních 3 letech, tedy v roce 2009 (27%), 2010 (34%) a 2011 (14%). V roce 2004, 2005 a 2006 nastoupilo 6% pracovníků a roky 2003, 2007 a 2008 zastupují podíl 3%.

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Absolvovali	10	0,30	30
Neabsolvovali	23	0,70	70
Celkem	33	1	100

**Tabulka 20: Výcvik, trénink či školení pracovníků před nástupem do povolání.**



**Graf 18: Výcvik, trénink či školení pracovníků před nástupem do povolání.**

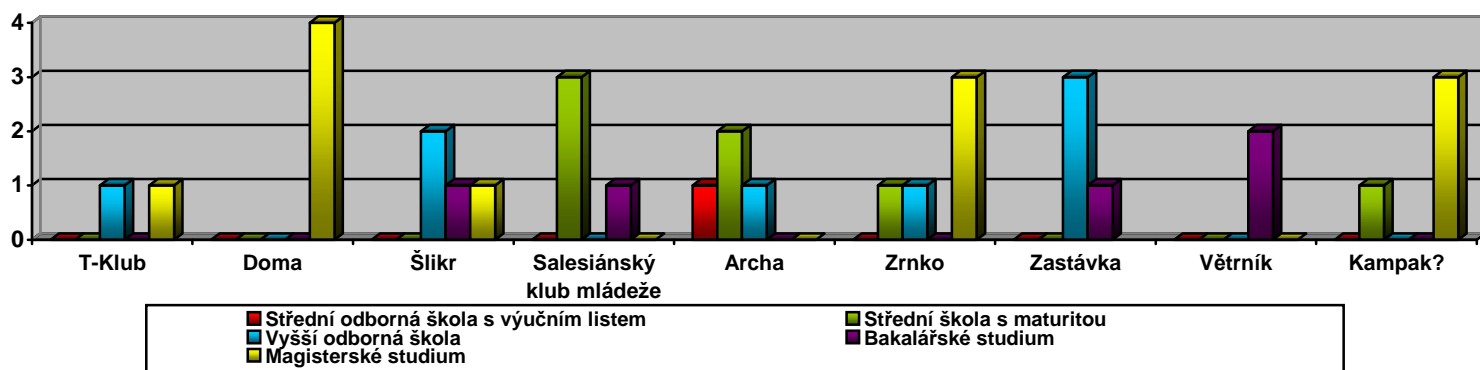
Celkem 23 (70%) dotázaných pracovníků nízkoprahových klubů neměli před nástupem do zaměstnání absolvován žádný vzdělávací kurz, trénink, výcvik či jiné školení v rámci sociální oblasti. Zbývajících 10 pracovníků (30%) se kurzů zúčastnilo, a to převážně v rozsahu několika hodin.

V T-klubu pracovníci uvedli vzdělávací kurzy pro sociální pracovníky v rámci nabídky zlínského kraje, dále zmínili semináře, stáže a supervize. V klubu Doma jeden z pracovníků absolvoval 100 hodin sociálně-pedagogického výcviku, další pracovník byl instruktorem zážitkové pedagogiky a 2 roky se účastnil preventivních programů na základních a středních školách. Dotázaní pracovníci Salesiánského klubu uvedli kurzy Základy nízkoprahových služeb (250 hodin) a Oborové minimum NZDM (200 hodin) – pořádané Českou asociací Streetwork, jeden z pracovníků navíc absolvoval animátorský kurs. 50 hodin Kurzu krizové intervence absolvovala zaměstnankyně klubu Větrník a zaměstnanci Archy uvedli kurzy: Šikana v zařízeních sociálních služeb (4h), Řešení problémových a konfliktních situací

v pracovní praxi (8h), Potřeby seniorů (4h), Přímá obslužná péče (3 měsíce) a dále Pracovník v sociálních službách (rok 2010-2011).

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Střední odborná škola ukončená výučním listem	1	0,03	3
Střední škola ukončená maturitou	7	0,21	21
Vyšší odborná škola	8	0,24	24
Bakalářské studium	5	0,15	15
Magisterské studium	12	0,37	37
Celkem	33	1	100

Tabulka 21: Vzdělání pracovníků.

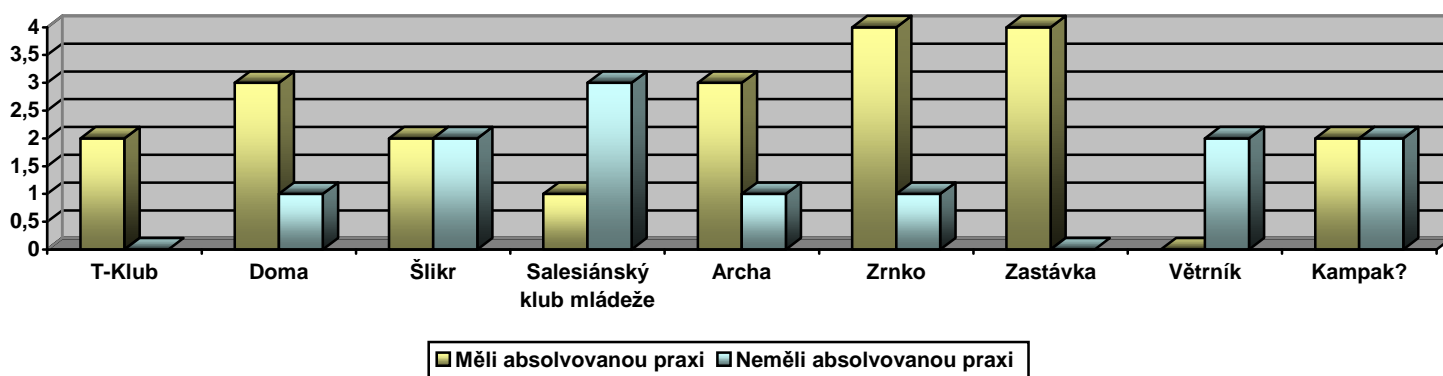


**Graf 19: Vzdělání pracovníků (v absolutních hodnotách).**

Nejvíce pracovníků je vysokoškolsky kvalifikovaných, dosáhli magisterského titulu, většinou v oborech týkajících se sociální oblasti. Dotazovaných pracovníků s titulem Mgr. je celkem 12 (37%). Všechny uvedené magisterské programy byly v sociální oblasti, kromě oboru Bezpečnostní technologie - systémy a management, Ochrana a tvorba životního prostředí a Učitelství sociálních a zdravotních předmětů pro střední odborné školy. Všichni absolventi vyšších odborných škol vystudovali obor týkající se sociální oblasti. Odpovědělo celkem 8 (24%) diplomovaných specialistů. Bakalářské studijní programy se taktéž týkaly sociálních věd. Dotazníky vyplnilo celkem 5 (15%) pracovníků s titulem Bc. Středoškolské vzdělání s maturitní zkouškou má 7 pracovníků (21%). Typy absolvovaného středního vzdělání s maturitou pracovníků byly velmi různorodé – od gymnázia, přes zemědělské školy – např. obor Pěstitelství, až po studijní obor Mechanik-elektronik či Elektronické počítačové systémy. Jedna z pracovníků (3%) má vystudován obor v rámci gastronomie – Servírka, na střední odborné škole, po jehož studiu obdržela výuční list.

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Měli praxi	21	0,64	64
Neměli praxi	12	0,36	36
Celkem	33	1	100

**Tabulka 22: Praxe v oboru před nástupem do NZDM.**



**Graf 20: Praxe v oboru před nástupem do NZDM.**

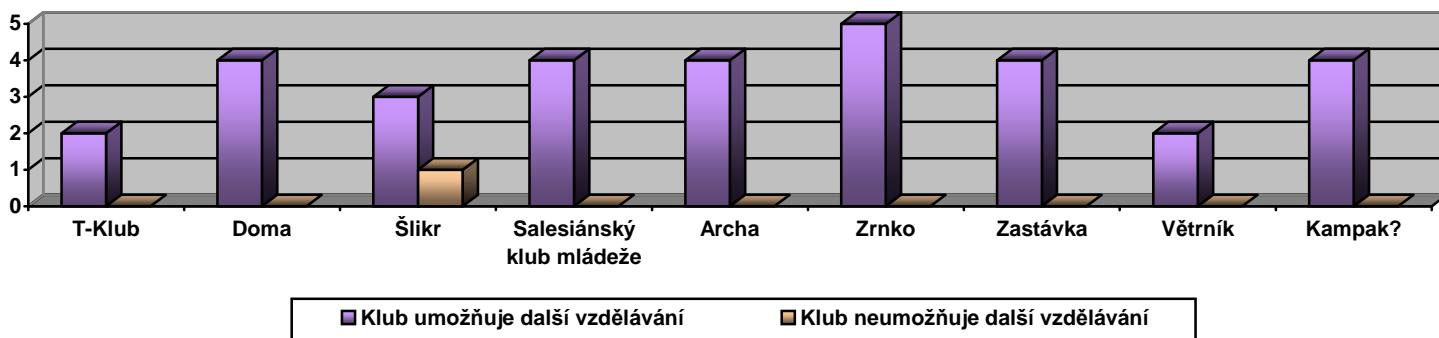
21 (64%) dotazovaných pracovníků nastoupilo do nízkoprahového zařízení pro děti a mládež s praxí v oboru. 12 (36%) dotazovaných nemělo žádné praktické zkušenosti v rámci výkonu sociálních služeb.

V klubu Větrník neměl žádný ze zaměstnanců před nástupem do zaměstnání získanou praxi v oboru. Naopak v T-klubu všichni z dotazovaných měli praxi již před nástupem. Nejvíce praxe získali pracovníci v rámci dobrovolnické činnosti (tuto skutečnost uvedl minimálně jeden pracovník z každého klubu, kromě klubu Kampak?), dále se pak jednalo o povinnou školní praxi a někteří ze zaměstnanců dříve pracovali jako sociální pracovníci, osobní asistenti či pedagogičtí pracovníci.

**PP5: Předpokládáme, že většina respondentů má možnost dalšího vzdělávání.**

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Zařízení umožňuje další vzdělávání	32	0,97	97
Zařízení neumožňuje další vzdělávání	1	0,03	3
Celkem	33	1	100

**Tabulka 23: Další vzdělávání pracovníků.**



**Graf 21: Další vzdělávání pracovníků (v absolutních hodnotách).**

Celkem 32 pracovníků (97%) uvedlo, že mají v klubu možnost dalšího vzdělávání. Odpověď, že zařízení neposkytuje možnost dalšího vzdělávání označil 1 pracovník (3%). Každý z vybraných klubů umožňuje další vzdělávání pracovníků. Respondenti nejčastěji uváděli kurzy a výcviky pořádané Českou asociací streetwork, dále kurzy a semináře z nabídek Zlínského kraje, celoživotní vzdělávání, supervize, intervize, semináře, konference a stáže. Kurzy jsou bezplatné či dle finančních možností daných klubů, dle zájmu pracovníků nebo povinné. Zmiňovány byly také vzdělávací a manažerské kurzy.

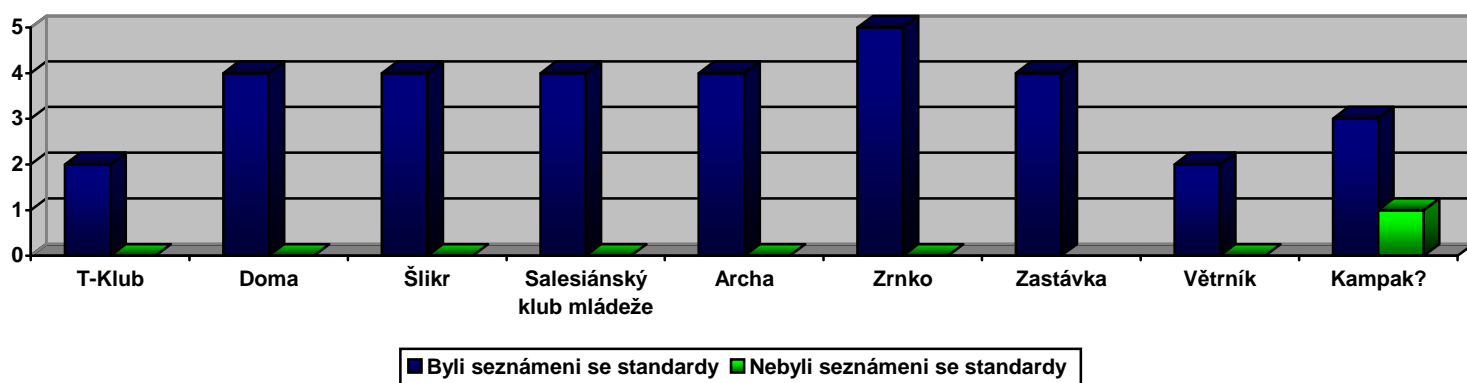
**Pracovní předpoklad č. 5 byl potvrzen, jelikož 97% všech respondentů má možnost dalšího vzdělávání v NZDM.**



**PP6: Předpokládáme, že většina respondentů bylo seznámeno se Standardy kvality sociálních služeb.**

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Byli seznámeni se SKSS	32	0,97	97
Nebyli seznámeni se SKSS	1	0,03	3
Celkem	33	1	100

**Tabulka 24: Obeznamenost pracovníků se Standardy kvality poskytování sociálních služeb.**



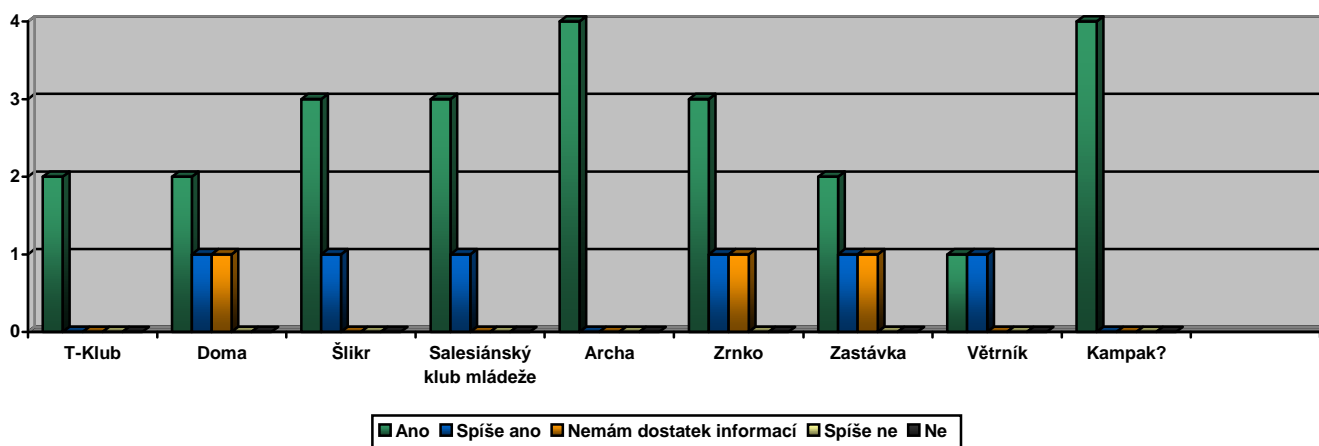
**Graf 22: Obeznamenost pracovníků se Standardy kvality poskytování sociálních služeb.**

Ve všech vybraných zařízeních byli pracovníci seznámeni se Standardy kvality poskytování sociálních služeb. 32 (97%) respondentů uvádí, že je obeznámeno se Standardy kvality sociálních služeb, 1 pracovník (3%) z klubu Kampak? tvrdí, že s nimi seznámen nebyl.

**Pracovní předpoklad č. 6 byl potvrzen, neboť 97% všech pracovníků vybraných zařízení bylo seznámeno se Standardy kvality poskytování sociálních služeb.**

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Ano	24	0,73	73
Spíše ano	6	0,18	18
Nemám dostatek informací	3	0,09	9
Spíše ne	0	0	0
Ne	0	0	0
Celkem	33	1	100

**Tabulka 25: Využívání dotací a příspěvků.**

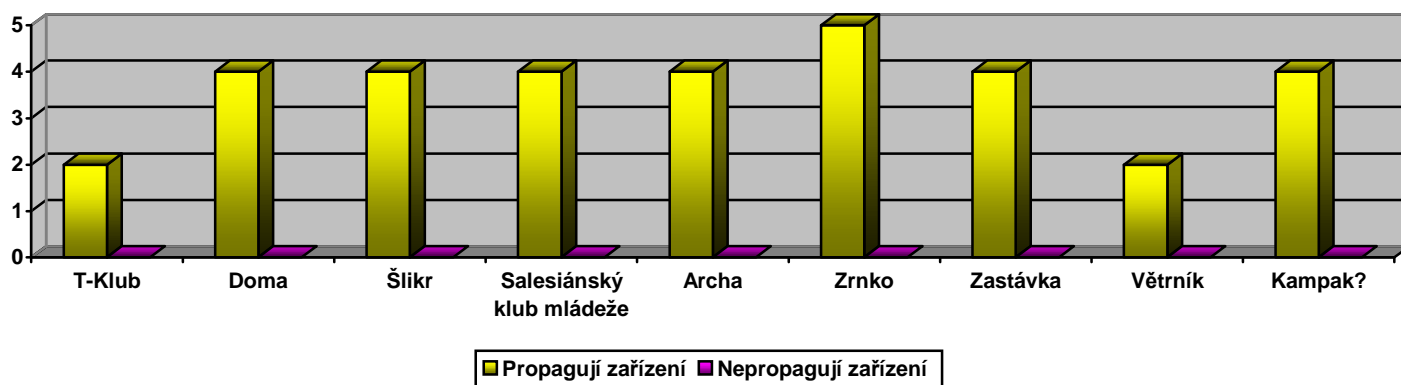


**Graf 23: Využívání příspěvků a dotací (v absolutních hodnotách).**

24 pracovníků (73%) NZDM si myslí, že jejich zařízení využívá dostatečně finančních příspěvků a dotací. 6 dotazovaných (18%) označilo odpověď „spíše ano“. 3 respondenti (9%) uvedlo, že nemá k dostatek informací o čerpání dotací a příspěvků. Nikdo z pracovníků si nemyslí, že by zařízení nedostatečně využívalo příspěvků a dotací či vůbec by nevyužívalo nabízených finančních prostředků.

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Provádí propagaci	33	1,00	100
Neprovádí propagaci	0	0,00	0
Celkem 80	33	1	100

**Tabulka 26: Propagační činnost organizací.**



**Graf 24: Propagační činnost organizací.**

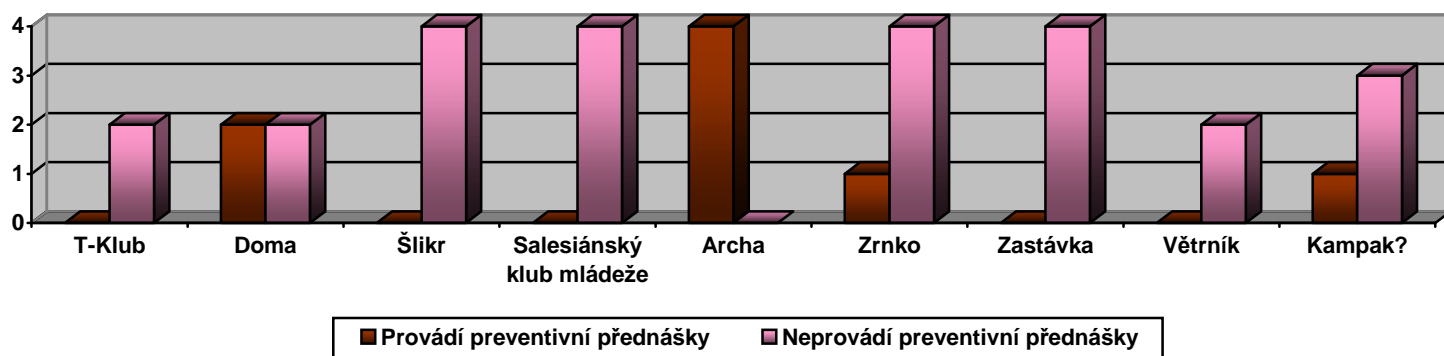
Všichni dotázaní (33 respondentů=100%) uvedli, že pořádají pravidelnou propagaci jejich nízkoprahového zařízení.

T-klub do své propagační činnosti zahrnul akce pro děti a mládež, roznos informačních letáků na školy a vytváření a distribuci letáků s programem na každý měsíc. Letáky rozdává také klub Doma, dále provádí propagační akce zařízení (např. koncerty v parku), účastní se velkých akcí (např. Bambiriáda), informace o klubu lze najít na různých nástěnkách, webových stránkách a v médiích (články v novinách a městském magazínu Zlín). Jako jeden z mála klubů provádí Doma preventivní přednášky na základních a středních školách. Šlikr prezentuje svou činnost v regionální televizi v otrokovických novinách, také provádí přednášky na školách a informace můžeme nalézt na webových stránkách a Facebooku. Šlikr má letáčky o klubu ve formě reklamy v trolejbusu, nabídka jejich služeb je uvedena v Magazínu Zlín, mají vlastní webové stránky, plakáty a letáčky. Archa šíří nabídku služeb

pomocí letáků a výlepem plakátů, má články v místním tisku, provádí akce pro veřejnost (besedy, koncerty, den otevřených dveří) a zapojuje se do veřejných městských akcí. Také provádí přednášky na školách, mají Facebook i webové stránky. Zrnko publikuje články do novin i na své www stránky, distribuuje svůj program ve formě letáčků do škol, má svou vlastní veřejnou nástěnku a vývěsku na městském úřadě a ZŠ Sychrov a účastní se akcí pro veřejnost (týden NZDM, vernisáže, den otevřených dveří, koncerty Charity atd.). Zařízení Zastávka spolupracuje s místními novinami, kde publikuje články, dále distribuuje letáčky, provádí den otevřených dveří a zapojuje se do týdnu nízkoprahových klubů. Aktivně navštěvuje školy, kde je prezentována činnost klubu, o klubu Větrník se veřejnost dozví z novinových článků, letáčků a webových stránek. Klub Kampak pořádá benefiční koncerty a akce, účastní se akcí pro širokou veřejnost, má své vlastní samolepky, hrníčky, letáčky, odznaky, trička aj. propagační předměty, pořádá exkurze, dny otevřených dveří a besedy pro školy a spolupracuje s dalšími návaznými službami.

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Provádí přednášky	8	0,24	24
Neprovádí přednášky	25	0,76	76
Celkem	33	1	100

**Tabulka 27: Provádění preventivních přednášek na školách.**



**Graf 25: Provádění preventivních přednášek na školách.**

Pracovníci vybraných nízkoprahových zařízení uvedli, že jejich kluby neprovádí osvětu v rámci primární prevence na základních a středních školách, tuto odpověď označilo 25 (76%) respondentů. Pouhých 8 (24%) pracovníků uvedlo, že se participují na přednáškové činnosti v rámci primární prevence.

Všichni zúčastnění pracovníci NZDM Archa v dotazníku zaškrtnuli, že provádějí přednášky na školách v rámci primární prevence. Přednášky jsou na téma vztahy s třídním kolektivem - šikana, kamarádství, konflikt atd.; dále rodina, sociální role, komunikace, hodnoty, drogy, závislost a prevence HIV. V klubech Doma, Zrnko a Kampak se pracovníci daných zařízení v odpovědích lišili. 2 pracovníci klubu Doma uvedli, že přednášky neprovádí přímo klub, ale Unie Kompas (pod kterou NZDM spadá) v rámci projektu Archa. Tyto přednášky jsou na témata vztahy ve třídě, šikana, sex a drogy. V Zrnku primární prevenci provádí formou vzdělávacích modulů – zdravotní výchova, atd. Jeden pracovník z klubu Kampak? uvedl, že provádí preventivní činnost v oblasti sociálně patologických jevů nebo rizikového chování na téma drogy, alkohol a sex, a to 4x ročně.

### **Otázka č. 13 Co by jste na klubu změnili?**

Většina respondentů by na klubech pár věcí změnila, níže uvádím konkrétní kluby a přání.

T-klub: Jeden z pracovníků by změnil věkovou hranici cílové skupiny (blíže ovšem nespécifikoval konkrétní návrh) a ocenil by přítomnost mužských pracovníků při přímé práci s dětmi (momentálně v klubu pracují pouze ženy) Druhý pracovník by uvítal dalšího pracovníka (uživatelů v klubu údajně stále přibývá) a přál by více peněz na zakoupení nového vybavení.

Doma : Respondenti jsou s činností klubu více méně spokojeni, 1 pracovník by uvítal dalšího pracovníka a jeden by chtěl NDZM dostat více do povědomí veřejnosti. Jedna z pracovníček uvedla, že by na klubu změnila více věcí, neuvěděla ovšem nic konkrétního.

Šlikr: Jeden z dotázaných by změnil klubové prostory (zvětšení klubu a lepší zázemí pro pracovníky – obzvláště rozšíření kanceláře). Další pracovník by rozšířil nabídku volnočasových aktivit a jeden z pracovníků by ocenil vyšší výplaty.

Salesiánský klub mládeže: Tři pracovníci by na klubu nic nezměnili a jeden z pracovníků se snaží aklimatizovat na dlouhodobě plánované změny, nicméně mu fungování jejich klubu vyhovuje.

Archa: Odpověděl jenom jeden respondent. Změnil by systém vykazování ukazatelů (např. místo intervencí rozhovory, nebo snížit počet intervencí.)

Zrnko: Jeden z dotazovaných by změnil více věcí (nic konkrétního však nezmínil), další dva by zvětšili prostory, dva dotazovaní by neměnili nic a jeden respondent odpověděl: „*Snažit se být lepší*“.

Zastávka: Dva pracovníci by změnili prostory (konkrétně by se mělo jednat o rozšíření interiéru a možnost využívání zahrady během letních měsíců) a jeden pracovník by změnil vybavení, nezmínil ovšem o jaké konkrétní vybavení by se mělo jednat.

Větrník: 2 pracovníci by změnili lokalitu a jeden z nich by ocenil nástup dalšího pracovníka.

Kampak: Tři respondenti by nic neměnili a jeden respondent by změnil financování, navýšení pracovních úvazků, posílení managementu a projektového managementu a chtěl by rozvinout aktivity, na které nezbývá čas.

#### **Otázka č. 14 Jaká si myslíte, že je hlavní přednost vašeho klubu?**

T-klub: Pracovníci uvedli útluné prostředí, vysokou využitelnost klubu (např. 2x týdně klubové večery na preventivní téma, které je celý měsíc stejné; 4 dílny/kroužky pro děti)

Doma: Mezi nejčastěji uváděnou přednost patřila lokalita klubu přímo v centru, dobrá spolupráce se základními školami, preventivní práce, stabilně vysoká návštěvnost, zázemí dobré organizace, sehraný tým, příjemná atmosféra mezi pracovníky a uživateli a dobrá organizace. Z pohledu uživatele pracovníci považují za výjimečnou hudební zkušebnu.

Šlikr: Respondenti považují za největší přednosti klubu lokalitu v centru, legální graffiti scénu, dobré vztahy s městem, velmi schopný tým pracovníků, dále se toto NZDM liší velmi problémovými uživateli a používají specifické metody práce.

Salesiánský klub mládeže: Pracovníci uvedli například osobitý vztah dobrovolníků k dětem a naopak, salesiánský styl práce, osobní přístup a „mix dětí z NZDM a těch méně problémových z kroužků“

Archa: Dotazovaní považují svůj klub za jedinečný díky pěknému, čistému prostředí, přátelské atmosféře a dobrým vztahům, otevřenému přístupu, široké nabídce činnosti a nabídce způsobu trávení volného času (např. koncerty, víkendové pobyty, ale i vybavení jako stolní fotbal, škola dj-ingu atd).

Zrnko: Naprosto všichni dotazovaní uvedli, že hlavní předností klubu Zrnko je vyváženost romských a českých uživatelů služby. Tento poměr se v klubu pracovníci stále snaží udržet ve stabilitě a momentálně je přibližně 50% uživatelů romského a 50% českého původu.

Zastávka: Klub Zastávka považují pracovníci za výjimečný z důvodu velkých prostorů, klubového prostředí a vybavení, nabízí uživatelům bohaté možnosti trávení volného času a výhodu vidí také v mladém pracovním týmu, který si blíže nachází cestu k uživatelům.

Větrník: Za výhodu oproti ostatním klubům považují respondenti zejména atraktivní vybavení v zařízení, dobré vztahy s uživateli a celkovou oblíbenost klubu ze strany uživatelů.

Kampak: Pracovníci vidí hlavní přednost klubu v důrazu na individuální práci s klientem, v poloze a prostorech klubu, ve vybavení jejich NZDM a metodice. Dále uvedli za důležitou spolupráci s navazujícími službami a rodinou, poskytování bezplatných sociálních služeb, vzdělání pracovníků a složení pracovního týmu. Z hlediska uživatelů uvedli např. doučování, aktivizační činnosti a péči o ohrožené a sociálně vyloučené děti. Navíc vzhledem k tomu, že toto NZDM existuje v obci II. stupně, nutí tato skutečnost vést klub jiným stylem a uplatňovat jiné principy než je tomu v NZDM ve velkých městech.

### **Otázka č. 15 Čeho by jste rádi dosáhli v následujících letech? NAPIS KONKRETNÍ CÍSLA!!!**

T-klub: 1 respondent z T-klubu by do budoucna chtěl dosáhnout vysoké využitelnosti klubu, aby se nesnižovala návštěvnost, aby do zařízení chodili uživatelé rádi a byly jim prospěšné klubové večery na preventivní témata. 1 respondent by chtěl více zapojit děti do plánovaných akcí.

Doma: V klubu doma by 1 pracovník chtěl aktualizovat metodiku, druhý získat větší důvěru od uživatelů, další by chtěl uspořádat pro občasně víkendové akce pro uživatele a poslední si přál zefektivnit spolupráci s kolegy (z hlediska kvalitnější, otevřenější a kreativnější práce).

Šlikr: Ve Šlikru chce 1 pracovník aktualizovat a vytvořit metodiky dle standardů sociálních služeb, další získat nové uživatele do klubu a také více stálých kontaktů v rámci terénní sociální práce, 1 pracovník chce začít plně realizovat preventivní program pro uživatele. Uvedl, že tento program je připravován, není však prozatím využit. 2 respondenti se budou celkově snažit o vylepšení a prohloubení preventivních programů.

Salesiánský klub mládeže: V Salesiánském klubu mládeže 1 pracovník usiluje o vyšší návštěvnost, další pracovní si přeje, aby se uživatelé v klubu cítili bezpečně a dobře. 1 z dotazovaných chce získat náhled, zkušenosti a praxi a jeden respondent by chtěl zkvalitnit svou práci v klubu.

Archa: Dva pracovníci by si přáli, aby jim byla prodloužena pracovní smlouva. 1 respondent bude usilovat o zkvalitnění života uživatelů a navození pozitivní změny v chování uživatelů, zaměří se především na trvalé změny v návycích a chování uživatelů. 1 z pracovníků chce rozšířit nabídku preventivních programů do dalších škol.

Zrnko: Nejdůležitějším cílem zařízení je zajistit dostatek financí na provoz klubu a pro šest pracovních úvazků - a tím stabilizovat pracovní tým (2 odpovědi). 1 respondent chce zachovat frekvenci doučování (vyskytují se tlaky na omezení) a jeden z dotazovaných rozpracovat metodiku na lepší zvládnání anglického jazyka. 1 pracovník se chce zaměřit na práci u mladších dětí a v neposlední řadě zajistit větší osvětu v oblasti prevence.

Zastávka: Dotazovaní pracovníci chtějí více motivovat uživatele k vlastní aktivitě (2 odpovědi), chtějí získat více stálých kontaktů a ustálit jejich počet (2 odpovědi) a jeden z pracovníků také k tomuto dodal přání, aby byli uživatelé spokojeni a klub jim jako služba sociální prevence byl k užítku.

Větrník: Zde odpověděl pouze jeden respondent. Jeho cílem je však zefektivnit preventivní programy, zavést více workshopů a zážitkových akcí pro uživatele.

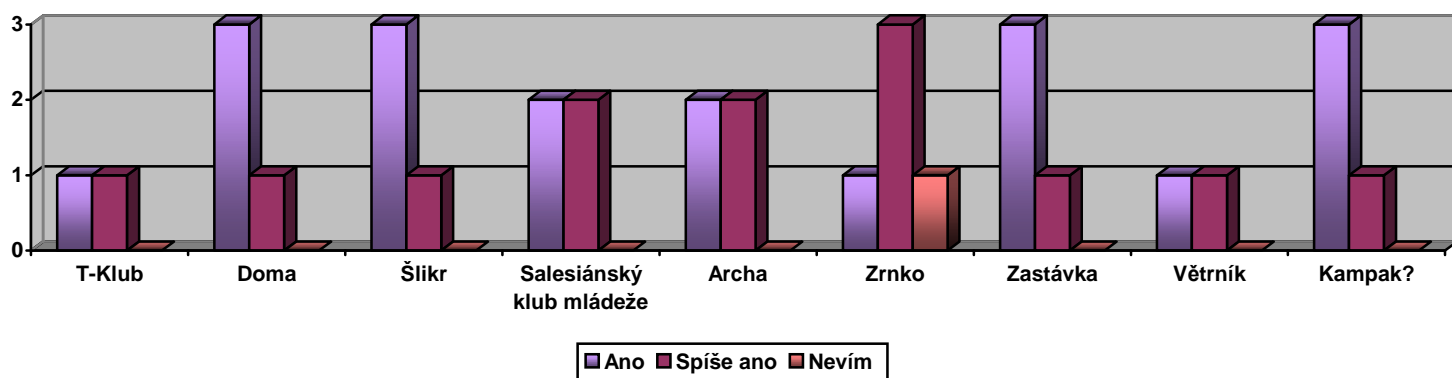
Kampak: Jeden dotazovaný chce dokončit vysokoškolské vzdělání a „více proniknout do tajů sociální práce“. Další z dotázaných má jako hlavní cíl stanoven „finanční zabezpečení činnosti klubu na celý rok, lépe na více let“. Třetí dotazovaný by se chtěl dále vzdělávat v oboru, absolvovat více školení a kurzů. Poslední z dotazovaných by si přál navýšení pracovních úvazků, stabilizaci a financování služby a absolvování kurzu mediace.



**PP7: Domníváme se, že většina pracovníků je spokojeno s náplní své práce.**

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Ano	19	0,58	58
Spíše ano	13	0,39	39
Nevím	1	0,03	3
Spíše ne	0	0	0
Ne	0	0	0
Celkem	33	1	100

**Tabulka 28: Spokojenost pracovníků.**



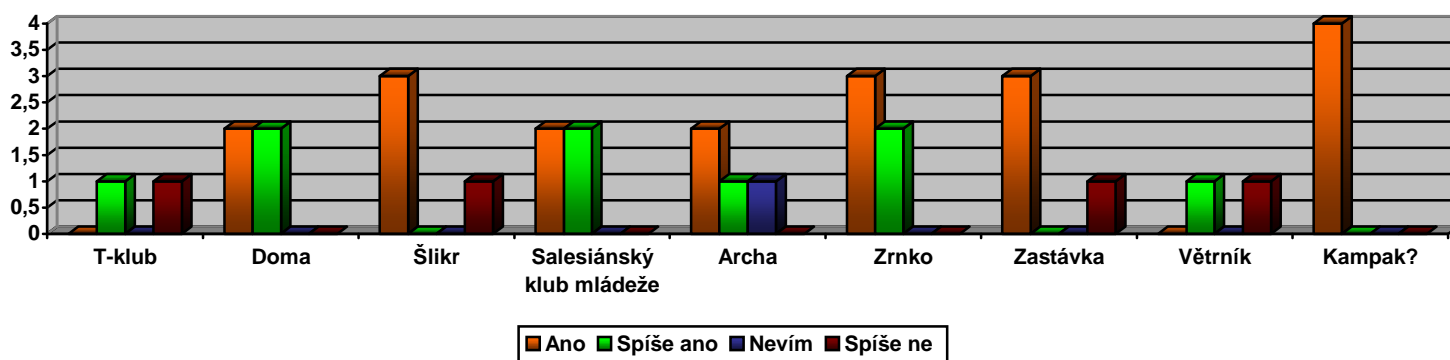
**Graf 26: Spokojenost pracovníků s náplní práce.**

Nikdo z dotazovaných pracovníků nezaškrtl možnost, že je spíše nespokojený nebo nespokojený ze svou náplní práce. Pouze jeden pracovník (3%) v klubu Zrnko odpověděl, že neví, zda je spokojený či nespokojený. 19 pracovníků (58%) je spokojeno se svou náplní práce a 13 (39%) respondentů je spíše spokojeno.

**Pracovní předpoklad č. 7 byl potvrzen, neboť 58% pracovníků je spokojeno s náplní své práce a 39% je spíše spokojeno. Nikdo z dotázaných nevedl, že by byl spíše nespokojený či nespokojený s náplní své práce.**

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Ano	19	0,58	58
Spíše ano	9	0,27	27
Nevím	1	0,03	3
Spíše ne	4	0,12	12
Ne	0	0	0
Celkem	33	1	100

**Tabulka 28: Dostačující nabídka NZDM v daném městě.**



**Graf 27: Dostačující nabídka NZDM v daném městě.**

Žádný z respondentů si nemyslí, že by nabídka nízkoprahových klubů pro děti a mládež nebyla v jejich městě dostatečná. 19 (58%) respondentů si myslí, že je nabídka NZDM v jejich městě dostačující, 9 (27%) že je spíše dostačující, 1 (3%) dotazovaný neví a 4 (12%) pracovníků uvedlo, že je spíše nedostačující.

## C Ankety

Jedním z dílčích cílů výzkumné práce bylo uskutečnit šetření prostřednictvím anket. Ankety jsem do diplomové práce zahrnula z důvodu, abychom zjistili, zda má příslušná cílová skupina povědomí nejenom o konkrétních zařízeních, ale i tom, co je nízkoprahová služba pro děti a mládež. Výzkum probíhal v následujících městech: Zlín, Vsetín a Valašské Meziříčí. Tyto města jsem zvolila z následujících důvodů: Zlín, jakožto hlavní město Zlínského kraje disponuje hned 3 nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež; Vsetín, kde jsou také tři zařízení v důsledku poměrně vysokého výskytu problémových uživatelů a negativních sociálních jevů a Valašské Meziříčí jsem do výzkumu zařadila z důvodu, že klub Zastávka je na scéně mezi NZDM poměrně nový.

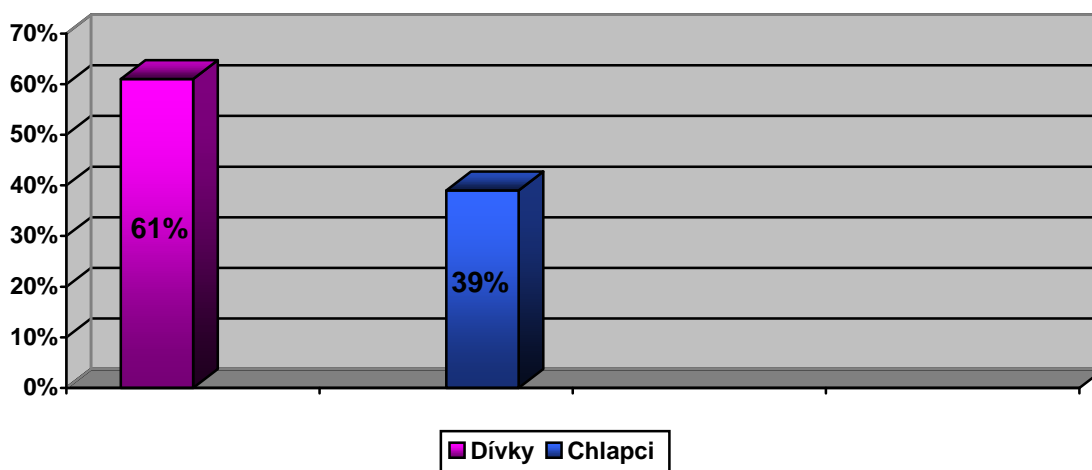
Samotná anketa spočívala ve sběru dat ve výše zmíněných městech, na ulicích byli oslovováni náhodné děti a mládež, které odpovídali cílové skupině 6-26 let. Anketa obsahuje 4 otázky týkající se identifikačních údajů (pohlaví, věk, místo bydliště a vzdělání). První dotaz směřoval přímo na zjištění, zda cílová skupina zná nějaké nízkoprahové zařízení pro děti a mládež ve Zlínském kraji. u druhého dotazu byl dětem a mládeži předkládán jmenný seznam všech 12 NZDM v rámci kraje a položena otázka, zda znají některý z konkrétních uvedených klubů. Jestliže žádný z klubů neznali, anketa byla tímto ukončena. V případě, že dotyčný nějaké zařízení znal, následoval dotaz na zdroj, ze kterého se o klubu dozvěděl.

Anketové šetření probíhalo v časovém horizontu od prosince 2011 do ledna 2012. Všichni respondenti měli trvalé bydliště ve Zlínském kraji, kromě 4 studentů Univerzity Tomáše Bati, kteří jsou ubytováni na vysokoškolských kolejích či privátním ubytování ve Zlíně. Jejich trvalé bydliště se nachází v Žilině, Havlíčkově Brodu, Hradci Králové a Bojanově.

Anketa je k nahlédnutí v příloze č. 4.

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Dívky	89	0,61	61
Chlapci	57	0,39	39
Celkem	146	1	100

**Tabulka 29: Pohlaví dotazovaných.**

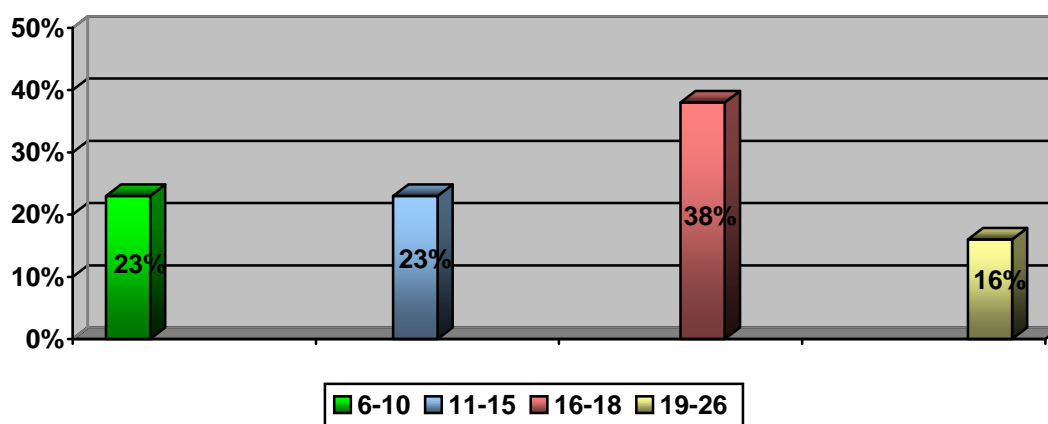


**Graf 28: Pohlaví dotazovaných.**

Na ankety odpovědělo celkem 146 respondentů. Dívěk odpovědělo 89 (61%) a chlapců 57 (39%).

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
6-10	33	0,23	23
11-15	34	0,23	23
16-18	56	0,38	38
19-26	23	0,16	16
Celkem	146	1	100

**Tabulka 30: Věkové složení respondentů.**

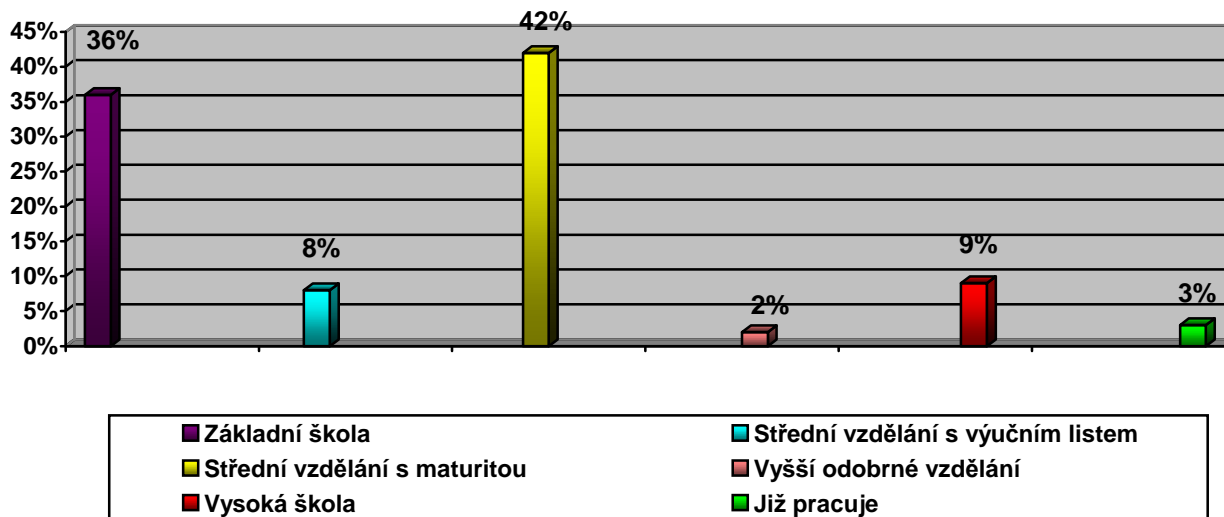


**Graf 29: Věkové složení respondentů.**

Ve věkovém rozmezí 6-10 let se anketě zúčastnilo celkem 33 respondentů (23%); 34 (23%) dětí odpovídalo ve věku 11-15 let a v rozmezí 16-18 let odpovědělo na anketní otázku celkem 56 (38%) mládeže. Mladých dospívajících odpovědělo celkem 23 (16%) .

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Základní škola	52	0,36	36
Střední vzdělání s výučním listem	12	0,08	8
Střední vzdělání s maturitou	61	0,42	42
Vyšší odborné vzdělání	3	0,02	2
Vysoká škola	14	0,09	9
Již pracuje	4	0,03	3
Celkem	146	1	100

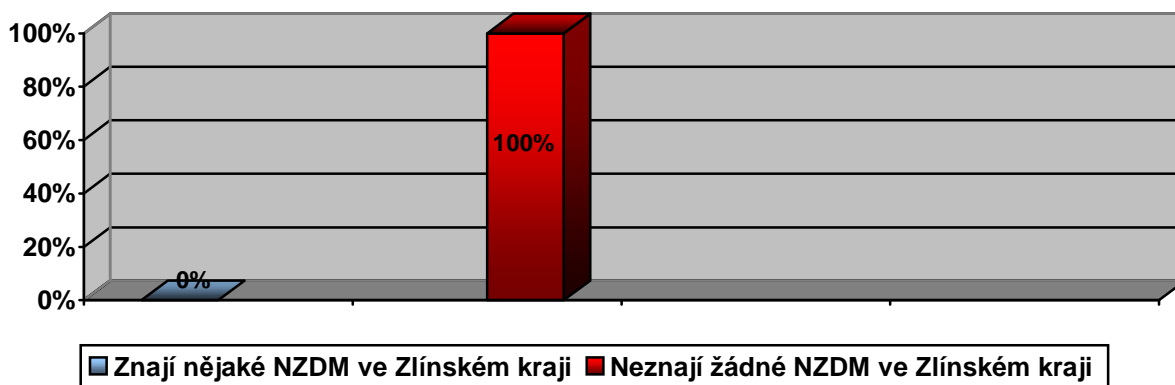
**Tabulka 31: Aktuální vzdělání respondentů.**



**Graf 30: Aktuální vzdělání respondentů.**

Nejvíce dotazovaných studuje střední školu s maturitou. Odpovědělo 61 respondentů (42%). Druhou největší skupinou zastupovali děti a mládež, kteří navštěvují základní školu, odpovědělo 52 respondentů, tedy 36%. 14 (9%) respondentů studuje vysokou školu, 12 (8%) střední odbornou školu, po jejíž ukončení dostanou výuční list, 4 (3%) respondentů již ukončili vzdělávací proces a pracují na hlavní pracovní poměr a 3 (2%) studují na vyšší odborné škole.

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Zná NZDM ve Zlínském kraji	0	0	0
Neznají NZDM ve Zlínském kraji	146	1	100
Celkem	146	1	100



**Tabulka 32: Znalost nízkoprahových zařízení pro děti a mládež ve Zlínském kraji.**

**Graf 31: Znalost nízkoprahových zařízení pro děti a mládež ve Zlínském kraji.**

Nikdo z respondentů nedokázal opovědět na otázku „Znáte nějaká nízkoprahová zařízení pro děti a mládež ve Zlínském kraji?“ Všech 146 respondentů uvedlo, že žádné takové zařízení nezná. Několik dotázaných zaměnilo tento pojem se zařízením s bezbariérovým přístupem.

Objevovaly se odpovědi typu:

„Nízkopodlažní autobus.“

„Nevím konkrétně, ale vím, že to jsou zařízení pro vozíčkáře.“

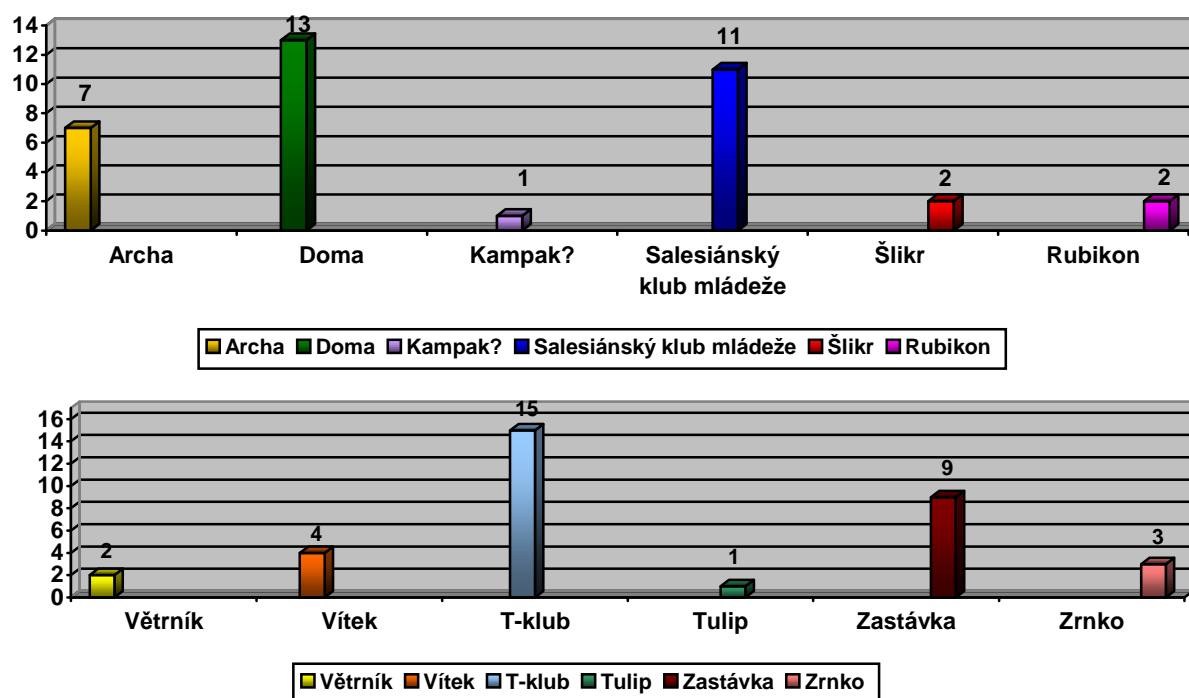
„To neznám. Ale myslím, že existují přístupy s těma plošinama pro postižené.“

„To jsou centra pro postižené.“

„Asi všechny budovy, kde je bezbariérový přístup... Třeba zlínská knihovna je nízkoprahové zařízení...“

	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Respondenti, kteří znali konkrétní NZDM ve Zl. kraji	72	0,49	49
Respondenti, kteří neznali žádné NZDM ve Zl. kraji	74	0,51	51
Celkem	146	1	100

Tabulka 33: Znalost konkrétních NZDM ve Zlínském kraji.



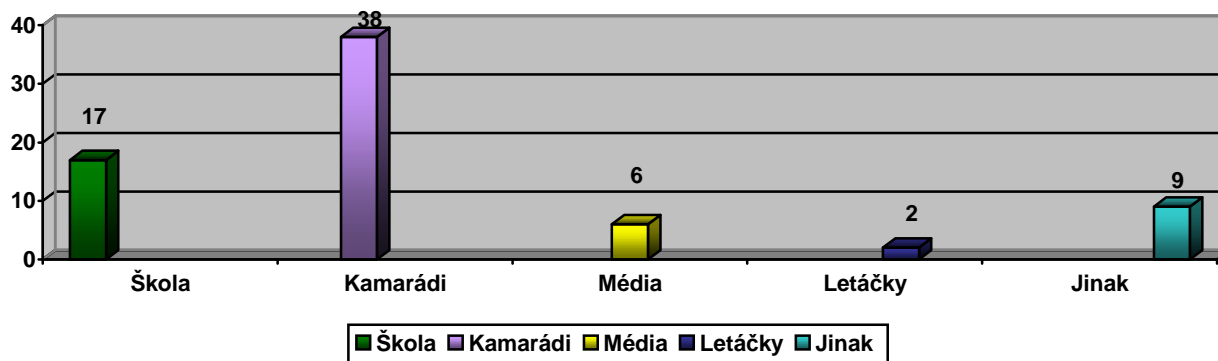
Graf 32 a 32a): Znalost konkrétních NZDM ve Zlínském kraji.

72 dotazovaných (49%) znalo kluby podle konkrétních názvů NZDM. 74 (51%) respondentů neznalo žádný z uvedených klubů.



	Absolutní četnost	Relativní četnost $f_i$	Relativní četnost $f_i$ v %
Škola	17	0,24	24
Kamarádi	38	0,53	53
Média	6	0,08	8
Letáčky	2	0,03	3
Jinak	9	0,12	12
Celkem	72	1	100

**Tabulka 34: Získané povědomí o NZDM.**



**Graf 33: Získané povědomí o NZDM.**

Respondentů, kteří znali některý z NZDM ve Zlínském kraji, bylo nejvíce těch, kteří se o zařízení dozvěděli od kamarádů či známých. Tuto situaci uvedlo celkem 38 dotazovaných (53%). Druhou nejpočetnější skupinou respondentů bylo těch, kteří se o klubu dozvěděli ve škole (17, 24%). 6 dotazovaných (8%) se o NDZM dozvědělo z médií a 2 (3%) z informačních letáček klubu. 9 (12%) respondentů se o klubu dozvědělo jinak, z toho 4 ve

Valašském Meziříčí znají NZDM Zastávka na základě toho, že se dříve v prostorách klubu nacházelo restaurační zařízení a klub, který byl mládeži dobře znám. 3 zbývající dotazovaní věděli o klubech proto, že do něj dřív docházeli jako uživatelé (2x Zrnko, 1x T-klub.)

## **D Rozhovory s pracovníky zařízení**

Jedním z dílčích cílů diplomové práce bylo uskutečnit strukturalizovaný rozhovor se třemi pracovníky nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a tím poukázat na nezbytnost existence těchto zařízení. Pro rozhovor jsem záměrně vybrala pracovníky na odlišných pozicích, abychom dokázali porovnat případné odlišnosti v odpovědích. Všichni z dotazovaných byly ženy. Za Salesiánský klub mládeže odpovídala pracovnice v sociálních službách Zuzana Tichá (R1), za zařízení Kampak? odpovídala sociální pracovnice Kristýna Dvořáková (R2) a z klubu Větrník mi poskytla rozhovor paní Bc. Iveta Remeňová (R3). Všem pracovníkům bylo položeno celkem 14 otázek k tématu nízkoprahových zařízení, převážně na jejich význam, funkci a důležitost. Všechny otázky byly následně bezprostředně zpracovány.

### ***„Na jaké pozici v organizaci pracujete?“***

R1: *„Pracovnice v sociálních službách.“*

R2: *„Dříve jsem pracovala jako pedagogický a administrativní pracovník, později jako pracovník v sociálních službách. Od října 2010 pracuji na pozici sociálního pracovníka a jako zástupce vedoucí pro obě pracoviště. Mým úkolem je službu metodicky vést a garantovat sociální práci v NZDM, organizačně ji zabezpečit a rozvíjet.“*

R3: *„Jsem vedoucí a sociálním pracovníkem.“*

### ***„Jak dlouho již v organizaci pracujete?“***

R1: *„Od roku 2003 pracuji jako dobrovolník a od roku 2006 na dohodu o pracovní činnosti.“*

R2: *„V organizaci pracuji čtvrtým rokem, v nízkoprahovém zařízení třetím rokem.“*

R3: *„Pracuji zde rok a půl.“*

**„Co bylo hlavním důvodem k tomu, že jste si zvolil/a právě práci v NZDM?“**

- R1: „Ze začátku to byla určitě práce s dětmi a mládeží, možnost věnovat se jim. Později jsem se seznámila se salesiánskými principy práce, dělat něco, co má smysl, význam, pomáhat mladým, naplňovat učení dona Bosca- to znamená laskavost, péče, trpělivost, upřímnost, vstřícnost...Ze začátku jsem tedy o nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež jako takovém nepřemýšlela. Vše přinesl čas, změny v zákonech a jiné.“
- R2: „Vyskytla se příležitost, která i když nebyla nijak výrazně finančně atraktivní, byla pro mě velmi zajímavá. Práci s mládeží považuju za svou „trefu do černého“, tíhla jsem k ní odjakživa. Myslím si, že kdybych se rozhodovala o své profesi později, vybrala bych si práci obdobného charakteru.“
- R3: „Po ukončení školy jsem našla pracovní nabídku na výše zmíněnou pozici, tak jsem se přihlásila, šla na pohovor a byla jsem vybrána. Dalo by se říct, že jsem si tuto pozici vybrala proto, protože se jednalo o místo, které má blízko mému vystudovanému oboru a ono v našem okolí těch míst zas tolik není.“

**„Naplňuje toto zaměstnání Vaše představy, které jste o tomto povolání měl/a před nástupem?“**

- R1: „Opakovala bych trochu předchozí otázku. Představy byly ze začátku dobrovolnické – dát svůj volný čas dětem, takže o práci jako takové jsem nepřemýšlela, to vše přišlo potom. a nyní určitě naplňuje.“
- R2: „Práce mě rozhodně naplňuje, i když ideálně bych si představovala chod služby jinak – zejména s ohledem na navýšení pracovních úvazků a podporu interdisciplinární spolupráce. Moje původní představy v kontextu přímé práce s uživateli se výrazně neliší, vedení zařízení a získávání financí je však dost náročné a službu výrazně zatěžuje, což se pochopitelně dotýká i jejích lidských zdrojů.“
- R3: „Dříve jsem v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež pracovala jako dobrovolník (v místě školy) a tak jsem si představovala, že to ve všech typech těchto zařízení to probíhá stejně, ale ne. Každé nízkoprahové zařízení pro děti a mládež má své specifické uživatele, své problémy, starosti i radosti. Také to závisí na lokalitě, takže mé představy se více méně se skutečností moc nesešly.“

**„Myslíte si, že NZDM jako služba sociální prevence plní efektivně svou funkci?“**

- R1: *„Kdybych si to nemyslela, tak to nedělám. Věřím tomu, že určitě. Někdy se podaří více někdy méně, někdy se výsledek dostaví až po letech. Když si vezmou aspoň něco, tak má práce smysl. Se svým problémem se někdy nechtějí svěřit doma ani ve škole a v nízkoprahovém zařízení tu možnost mají, vyberou si svého důvěrníka.“*
- R2: *„Podle mého názoru nelze efektivitu jednotlivých služeb paušalizovat. Jsou zařízení, které pracují naplno a jsou plnohodnotnou součástí systému prevence sociálně patologických jevů v daném regionu. Vyskytují se však i zařízení, o jejichž efektivitě mám pochybnosti. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež jako typ služby a jeho nastavení považuju za nezbytnou součást práce s neorganizovanou mládeží, místo těchto zařízení v systému péče o děti a mládež je nezastupitelné, podporuju však také rozvoj terénní formy poskytování služby.“*
- R3: *„To záleží na pracovnících v zařízení, zda ten klub udělají pro uživatele tak, aby byl pro ně atraktivní, v tomto případě jej uživatelé navštěvují rádi a pracovníci s nimi můžou pracovat a tudíž je efektivně tato služba využita.“*

***„Některá laická veřejnost tvrdí, že nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou dlouhodobě z hospodářského hlediska neudržitelná. Investují se do nich finance, ale samy nejsou ekonomicky činné. Dřív nebo později se tyto finance vyčerpají a NZDM se budou plošně zavírat. Co si o této situaci myslíte vy?“***

- R1: *„Myslím si, že je to hodně špatné. Investuje se přece do další generace, která tvoří společnost. a když to nebude, bude společnost „nemocná“. Ekonomicky činné nejsou, ale investovat do zdravé a normální populace přece není zbytečné. Ono to navenek vypadá, že si v nízkoprahovkách jen „hrají“, ale skutečnost je vlastně úplně jiná. Provázet, pomáhat, být příkladem, umět poradit, ukázat cestu... Máš tu možnost, ale samozřejmě je na Tobě, jak se svým životem naložíš.“*
- R2: *„V systému sociálních služeb existuje víc typů služeb, které nevykazují žádné zisky – jsou poskytovány bezplatně. Provoz efektivně poskytované služby typu NZDM není výrazně finančně náročný, protože se jedná o službu poskytovanou ambulantně nebo terénně, což v porovnání s provozem pobytových služeb, představuje výrazně nižší náklady na provoz. Osobně si myslím, že na provozu všech sociálních služeb by se měly více podílet obce a ORP v daném regionu. Představitelé těchto struktur se mohou rozhodovat a o tom, jestli je služba v jejich regionu potřebná a efektivní a následně zvažovat, zda ji podpoří nebo finance investují do jiných aktivit. Problémem služeb*

*sociální prevence je zejména fakt, že důsledky jejich činnosti široká veřejnost špatně chápe a jejich dopady nejsou dobře změřitelné. Nelze totiž vědět, jak by situace ve společnosti vypadala, kdyby služba nefungovala – u služeb prevence je totiž hlavním výsledkem „to“, co nevznikne. Následně je tedy s takovou prezentací výsledků činnosti služby u široké veřejnosti velmi těžké získávat finanční a materiální prostředky na její zabezpečení.“*

*R3: „Myslím, že tato situace právě nastává, díky hospodárnosti našich politiků nejsou peníze na nic a tudíž je problém zajistit chod zařízení. Doufám, že situace nezajde až tak daleko, že by muselo dojít k zavírání, ale to ukážou až další roky.“*

***„K čemu by podle Vás došlo, kdyby se skutečně jednoho dne všechny nízkoprahové organizace pro děti a mládež zrušily?“***

*R1: „Nějak si to nedovedu vůbec představit.....“*

*R2: „Určitě by došlo k nárůstu sociálně patologických jevů ve společnosti, neorganizovaná mládež by pravděpodobně vyhledávala aktivity, které by se neshledaly se zálibením u většinové společnosti. Mnoho problémů by se neřešilo a jejich dlouhodobé následky si můžeme představit v různých oblastech. V současné síti institucí, věnující se dětem a mládeži nevidím žádné alternativní možnosti, které by nahradily nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.“*

*R3: „Uživatelé, kteří byli zvyklí trávit svůj volný čas v zařízeních, mluvíme teď o těch, kteří mají sklony k patologickým jevům, by se začali nudit, tudíž by více zneužívali omamné látky a podobně. i když se v nízkoprahových zařízeních snažíme, aby tito uživatelé dokázali účelně trávit volný čas, není to tak jednoduché... Myslím, že by se zvýšila kriminalita.“*

***„Jaký je Váš názor na to, když je pracovník v organizaci pro mládež kuřák? Myslíte, že by neměl kouřit na pracovišti a už vůbec ne před dětmi a mládeží?“***

*R1: „Tak to je dilema. Je pravdou, že u té cigarety snad padají zábrany a víc se děti otevrou, mluví o svých problémech. Zase ale na druhé straně učíme a říkáme, jak je to zdraví škodlivé, spouště lidí nepříjemné, škodlivé pro životní prostředí.. Sama za sebe s tím nesouhlasím.“*

*R2: „Osobní zkušenosti mi říkají, že samotné kouření pracovníka ani jeho kouření na pracovišti, nijak výrazně chod služby neovlivňují. Vše je podle mého názoru o pracovní*

*morálce personálu a schopnosti vyjasnit si limity kouření. Určitě není žádoucí, aby pracovník celou službu „prokouřil“ s uživateli nebo využíval situace, kdy s uživateli kouří, jako hlavní způsob navazování kontaktu. Do naší služby přichází uživatelé už v 80% jako pravidelní kuřáci, proto pracujeme v této oblasti zejména ve smyslu sekundární prevence.“*

*R3: „Toto je věc každého člověka, určitě by se pracovník kuřák měl vyhýbat styku s uživateli, když kouří, ale není to vždy jednoduché... Třeba když pracovník bydlí ve stejném městě jako je zařízení, tak se většinou nevyhne setkání s uživateli třeba v restauračních zařízeních, kde se kouří, respektive kde pracovník kouří...“*

***„Myslíte, že existují u ohlašovací povinnosti nějaké morální dilemata?“***

*R1: „Opět dilema. Nahlásím, snažím se pomoci, ale předtím někomu slíbím, že budu mlčet, ztrácím důvěru... Asi by se mělo posuzovat případ od případu.“*

*R2: „Dilemata určitě existují, ale k této oblasti je mnoho informací a názorů. Osobně jsem přesvědčená, že jednání pracovníků by mělo být v zájmu uživatele a uživatel by měl být se všemi kroky, které pracovník dělá, vždycky dopředu seznámen. Všechno je o vzájemné důvěře, pochopení a umění vysvětlit proč a jak pracovník jedná.“*

*R3: „V tom NZDM je to složité, neboť uživateli slibujete, že vám může říct všechno a zůstane to mezi Vámi, na druhou stranu je vždy při vytváření smlouvy upozorňujeme, že tu ohlašovací povinnost máme. Takže je velmi občas složité najít, kdy je ta hranice... Každopádně ohlašovací povinnost je nám dána ze zákona, takže se jí musíme řídit.“*

***„Považujete vy osobně uživatele, kteří k Vám docházejí, za problémové nebo se setkáváte spíše s běžnými jevy zrání a dospívání?“***

*R1: „Já myslím, že od každého něco.“*

*R2: „V našem zařízení jsou uživatelé, kteří vykazují určité prvky sociální patologie, nachází se v nepříznivé sociální situaci nebo jsou jejím vznikem ohroženi. Problémové chování považuju spíše za komplex nežádoucích jevů v chování člověka, což se jistě o všech uživatelích říci nedá. V mnoha případech je hlavním problémem uživatele dysfunkční rodinné zázemí, které bohužel nemůže výrazně ovlivnit, ale následně se tato dysfunkce bohužel projeví v rodině a v jeho chování. Nevím taky, jaké jevy během dospívání a zrání lze považovat za běžné – vždy to záleží na osobnosti konkrétního jedince. Pro někoho je například akné běžným doprovodem dospívání, pro někoho je však*

*celoživotním traumatem, s jehož následky se těžko vyrovnává a tato situace následně může ovlivnit jeho chování.“*

R3: *„Setkáváme se s oběma typy uživatelů.“*

***„Jaká je pravděpodobnost, že pracovníci v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež dokáží zmírnit či úplně odstranit sociálně patologické jevy u dětí a mládeže?“***

R1: *„Úplně odstranit asi těžko, ale zmírnit ano, jinak by ta práce neměla smysl, teda doufám...“*

R2: *„Tuto pravděpodobnost nejde konkrétně zmínit, protože efekt prevence je opravdu nezměřitelný. Z individuálních případů a moji dosavadní praxe ale můžu říct, že v mnoha případech je pracovník zařízení velmi důležitou součástí života uživatele a pomáhá řešit dost závažné problémy, které by jinak zůstaly neřešené.“*

R3: *„Myslím si, že mají pracovníci možnost s nimi o tom mluvit a tudíž mají uživatelé i možnost vidět problémy z jiného úhlu a v tom nejlepším případě o nich i přemýšlet. Myslím si, že NZDM dokáže zmírnit sociálně patologické jevy, což dokazuje i fakt, že po otevření NZDM klesla kriminalita v našem městě.“*

***„Myslíte si, že zařízení můžou být účelné i pro nadané či nadprůměrně inteligentní děti?“***

R1: *„Ano, když budou mít zájem, každý si vždy v něčem najde to své a tyto děti mohou být zase přínosem pro ostatní, například v doučování..“*

R2: *„Z praxe i odborné literatury můžeme říct, že nadprůměrné IQ nebo nadání nejsou zárukou bezproblémového dospívání jedince. Z tohoto důvodu si myslím, že i takové děti by v programech nízkoprahových zařízení mohly najít své místo.“*

R3: *„My jim asi v jejich nadání moc nepomůžeme nebo jsem se s tím zatím nesešla, ale můžeme jim dát náhled na to, že všichni nenají takové „štěstí“ jako oni a tudíž se můžou naučit být tolerantní a umět pomáhat ostatním, neboť v našem zařízení se nachází opravdu různí uživatelé.“*

***„U služby sociální prevence se předpokládá, že je budou využívat lidé s nepříznivou sociální situací. Jsou Vaši uživatelé převážně z problematických rodin (sociálně slabší, neúplné, nezaopatřené, ... rodiny) nebo pocházejí i z klidného rodinného prostředí?“***

R1: „My máme oboje.“

R2: „Služba, kterou poskytujeme je určena pouze její cílové skupině. Není tedy možné, aby ji využívala osoba, která se aktuálně či potencionálně nenachází v nepříznivé sociální situaci. Zároveň však nemůžeme říct, že za nepříznivou sociální situací uživatele musí být vždy dysfunkce rodiny. Ve službě se nám vyskytují i uživatelé z funkčních rodin, které však trápí jiné problémy – např. šikana, problémy ve škole, v práci, atd.“

R3: „Máme uživatele, kteří pocházejí ze sociálně slabších rodin, ale i uživatele, kteří jsou ve velmi dobré sociální situaci. Uživatelé u nás nedělají mezi sebou rozdíly berou se takoví jací jsou a neřeší, jak si stojí rodina.“

**„Čeho by jste chtěl/a do budoucna v rámci profesního vývoje dosáhnout?“**

R1: „Tak sociální pracovník ze mě už nebude. Nicméně určitě chtěla absolvovat různé kurzy a rozvíjet činnost, nebránit se nápadům a změnám, snažit se prostě držet krok, být platná.“

R2: „Mým osobním cílem je stávající službu rozvíjet a zkvalitňovat, což ovšem při současných informacích o finanční podpoře sociálních služeb považuju za velmi málo pravděpodobné. Proto vidím jako cíl službu alespoň minimálně stabilizovat a udržet v chodu. Osobně se chci věnovat práci na sobě samé, tedy dále se odborně vyvíjet, vzdělávat se a profesně růst. Láká mne oblast mediace a hledání možností interdisciplinární spolupráce sociálních služeb a ostatních institucí. Zároveň bych nechtěla oblast nízkoprahových zařízení pro děti a mládež opustit, jelikož zde dostávám zpětnou vazbu, které mne naplňuje.“

R3: „Získat další znalosti a zkušenosti, které by přinesly zkvalitnění sociální služby.“

Rozhovory s pracovníky poukázaly na účelnost existence NZDM v rámci systému sociálních služeb. Všichni tři pracovníci se shodují v tom, že NZDM je jako služba primární prevence velmi účelná a zrušení těchto zařízení by vedlo z navýšení sociálně patologických jevů a společenských problémů. Všechny dotázané se shodují v tom, že práce v NZDM s sebou nese určitá morální dilemata. Také si myslí, že cílovou skupinou nemusí být pouze mládež ohrožená negativními sociálními vlivy, ale své místo v zařízení by si také mohli najít nadprůměrně inteligentní či nadané děti.



## 7.4 Interpretace výzkumného šetření

Pro empirickou část byl z důvodu charakteristiky výzkumu zvolen kvantitativní i kvalitativní výzkum. Zvolenou metodou výzkumu byl dotazník, rozhovor a anketa.

Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit spokojenost uživatelů a pracovníků ve vybraných nízkorahových zařízeních pro děti a mládež ve Zlínském kraji. Dotazníkového šetření pro uživatele se zúčastnilo celkem 111 uživatelů, z nichž většinu představovali chlapci (64%). Největší kategorii zastupovali respondenti ve věku 15-18 let (38%), dále 11-14 let (35%), 22% respondentů bylo ve věku 19-26 let a 5% ve věku 6-10 let. 58% uživatelů uvedlo, že jsou z úplných, 38% z neúplných a 4% ze znovuobnovených rodin. Nejvíce uživatelů navštěvuje NZDM 1x a vícekrát týdně (44%), 26% navštěvuje zařízení náhodně, 22% denně a 8% vícekrát za měsíc. 8% dotázaných nevedlo, jak často klub navštěvuje. Respondenti uváděli jako nejčastější důvod návštěvy hraní různých her (44%), poznání nových kamarádů (22%) a možnost návštěv zájmových kroužků (15%). 12% dětí a mládeže navštěvuje zařízení za účelem doučování, 9% do zařízení dochází kvůli možnosti poradenství a 1% dotazovaných nevedlo, jaké jsou důvody k docházení do NZDM. 68% uživatelů se o klubu dozvědělo prostřednictvím kamarádů, 14% jinou formou (například od rodičů či terénního pracovníka), 12% ve škole, 5% v médiích a 1% na veřejných místech. 35% uživatelů uvedlo, že zařízení jim poskytuje možnost účasti na víkendových akcích, 30% ví o možnostech výletů, 17% tvrdí, že v klubu společně oslavují různá výročí a svátky, 10% má možnost účasti na letních táborech a 8% neodpovědělo na otázku, jaké jiné volnočasové aktivity jim klub nabízí. Nejvíce respondentů uvedlo, že v klubu mají možnost participace na sportovních (50%), kulturních (37%) a sběratelských kroužcích (5%). 8% dotazovaných nevedlo, jaké zájmové aktivity jim klub nabízí. Poradenských služeb využila většina uživatelů (59%). Ze zbývajících 41% uživatelů, kteří se doposud se svou záležitostí v zařízení neporadili, by 89% vědělo, na koho se v případě problému obrátit. 9% uvedlo, že neví, za kým by v klubu s problémem přišli a 2% na tuto otázku neodpověděli. Většina respondentů se do klubu dopravuje pěšky (64%), hromadnou městskou dopravu využívá k transportu do klubu 19%, 9% jezdí na kole, 6% s rodiči autem a 2% uvedlo možnost jinak – konkrétně vlastním automobilem (2 uživatelé) a 1 vlakem. Většině uživatelů trvá cesta do klubu 5-10 minut (60%), dále 11-20 minut (26%), 30-60 minut (6%) a 21-30 minut (5%). Žádný z dotázaných nevedl, že by mu cesta do klubu trvala déle jak jednu hodinu a 3% uživatelů na tento dotaz neodpovědělo. 86% dotázaných by doporučilo klub svým kamarádům a známým, 10% neví, zda by doporučilo či

ne, 2% uživatelů by klub nedoporučilo a 2% respondentů na otázku ohledně doporučení zařízení neodpovědělo. Z výzkumu též vyplynulo, že většina uživatelů je spokojeno s poskytováním služeb, změnili by jen pár drobností týkajících se vybavení. Respondentům se líbí převážně přístup pracovníků, přátelská atmosféra, klubové vybavení, pocit zázemí, volnočasové aktivity a prostory NZDM.

Dotazníkového šetření se dále zúčastnilo 33 pracovníků, z něhož většinu zastupovaly ženy (85%). Nejvíce respondentů bylo ve věku 20-30 let (82%), dále 31-40 let (15%), 41-50 let (3%) a žádný z pracovníků nebyl ve věkové kategorii od 51 let a výše. Nejvíce pracovníků, kteří zodpověděli dotazníky bylo na pozicích sociálního pracovníka (61%) a pracovníka v sociálních službách (24%). Dotazníkového šetření se také zúčastnilo 6% terénních sociálních pracovníků, 6% dobrovolníků a 3% pracovníků v pedagogických pracovníků. Nejvíce respondentů začalo v NZDM pracovat v roce 2010 (34%), 2009 (27%) a 2012 (12%). Počet pracovníků, kteří nastoupili v letech 2004, 2005 a 2006 zastupují každý 6% a 3% spadají na léta 2003, 2007 i 2008. Nejvíce respondentů má vysokoškolské vzdělání ukončené titulem Mgr. (27%), vyšší odborné vzdělání s titulem Dis. (24%) a vysokoškolské vzdělání, při kterém získali titul Bc. (15%). Středoškolské vzdělání s maturitní zkouškou má 21% pracovníků a střední odborné vzdělání 3%. 30% pracovníků absolvovalo před nástupem do NZDM výcvik, trénink či školení. 64% respondentů uvedlo, že měli před nástupem do zaměstnání absolvovánu praxi v rámci sociální oblasti. 97% pracovníků vybraných NZDM bylo seznámeno se Standardy kvality poskytování sociálních služeb a stejné procentuelní zastoupení, tedy 97% dotazovaných uvádí, že mají v rámci zařízení možnost dalšího vzdělávání. o čerpání dotací a příspěvků si 73% pracovníků myslí, že jsou dostatečně využívány, 18% že jsou spíše využívány, 9% uvedlo, že k těmto informacím nemá přístup, ale nikdo z dotázaných si nemyslí, že by jejich NZDM dostatečně nevyužívalo či spíše nevyužívalo možných finančních příspěvků. Ve všech klubech (100%) se provádí propagační činnost daného zařízení. 24% z uvedených klubů provádí preventivní přednášky na školách. 76% se této aktivitě nevěnuje. 58% pracovníků si myslí, že je nabídka NZDM v jejich městě dostačující, 39% že je spíše dostačující a 3% neví. 12% respondentů označilo, že NZDM v jejich městě spíše nestačí. Většina pracovníků je spokojená se svou prací v NZDM (58%). 39% je spíše spokojeno a 3% neví. Nikdo z pracovníků neuvedl, že by byl se svou prací nespokojený či spíše nespokojený. Z otázek také vyplynulo, že každý pracovník považuje NZDM, ve kterém pracuje, za něčím výjimečné. Pracovníci jsou ve většině případů spokojeni, změnili by pouze otázku financí (vyšší platy, způsob financování, atd.).

V rámci anket bylo osloveno 146 respondentů, z toho 61% chlapců a 39% dívek. Největší skupinou oslovených bylo ve věku 16-18 let (38%). Ve stejném zastoupení byli děti od 6 do 10 let (23%) a děti od 11 do 15 let (23%). Ve věkovém rozmezí 19-26 se ankety zúčastnilo 16% dospívajících. Nejvíce respondentů aktuálně studovalo na střední škole s maturitou (42%), bylo žáky základních škol (36%), studenty vysokých škol (9%), studenty středních odborných škol (8%) a vyšších odborných škol (2%). 3% dotázaných již ukončilo svá studia a zapojilo se do pracovního procesu. Žádný z dotázaných nebyl schopen odpovědět na otázku, zda zná nějaké nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, tedy 100% potenciální cílové skupiny neví, co je NZDM a k čemu slouží. 49% respondentů znalo konkrétní zařízení podle názvu. 51% neznalo žádný ze jmenovaných NZDM ve Zlínském kraji. Z respondentů, kteří znali některý z klubů, uvedlo 53%, že povědomí o zařízení získali od kamarádů, 24% se školy a 12% jinak (4 respondenti z Valašského Meziříčí znají klub díky předchozímu restauračnímu zařízení, v jehož prostorech se nyní NZDM nachází a 3 respondenti dříve docházeli do některého z klubů). Z médií se děti a mládež dozvěděli o zařízení v 8% případech a 3% se o něm dozvěděli ve formě informačních letáčků.

Rozhovor mi poskytly tři pracovnice z vybraných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a účelem bylo poukázat na důležitost existence těchto zařízení. Z rozhovorů vyplynulo, že NZDM hrají významnou roli zejména z důvodu eliminování negativních sociálních jevů a zamezuje šíření sociálně patologického chování. Všichni pracovníci se shodují v tom, že NZDM je velmi potřebnou službou v rámci sociální prevence. Jsou dále přesvědčeni o tom, že zánik NZDM by vedl k nárůstu výskytu sociálně patologických jevů u dětí a mládeže. Dle názorů pracovníků je služba užitečná nejen pro rizikovou mládež, ale i pro nadané či nadprůměrně inteligentní děti; mladistvé, u kterých puberta probíhá bouřlivěji; ale i pro děti, které jsou z funkčního rodinného prostředí. Všichni pracovníci jsou přesvědčeni o tom, že NZDM jako služba primární prevence dokáže zmírnit negativní sociální dopady nejen na děti a mládež, ale i celou společnost.

## 7.5 Výzkumné závěry

Empirická část diplomové práce je zaměřena na zjištění spokojenosti uživatelů a pracovníků ve vybraných nízkoprahových zařízeních; informovanost cílové skupiny o NZDM a význam důležitost existence těchto zařízení.

Data získaná z dotazníkového šetření poukazují na spokojenost uživatelů i pracovníků v zařízeních. Většina pracovních předpokladů byla potvrzena. V úvodu práce byl stanoven předpoklad, že většina uživatelů pochází z neúplných rodin, který byl prostřednictvím výzkumného šetření následně vyvrácen. Dotazníkové šetření prokázalo, že většina respondentů pochází z rodin úplných. Předpoklad týkající se návštěvnosti zařízení byl potvrzen, většina uživatelů dochází do klubu 1x či vícekrát týdně. NZDM jako služba sociální prevence plní svůj účel, neboť většina uživatelů využila v zařízení poradenských služeb a ti uživatelé, kteří doposud nevyužili v klubu poradenství, by ve většině případů věděli, na koho se v případě výskytu problému obrátit a komu se s ním svěřit. Pracovní předpoklad týkající se spokojenosti uživatelů se také potvrdil. Z dotazníkového šetření zřetelně vyplynulo, že uživatelé do klubu docházejí rádi, nečinili by žádné rapidní změny ve fungování a vedení klubu a v zařízení jim, kromě dokoupení různého drobného vybavení, nic nechybí.

Pracovníci mají v klubech možnosti dalšího vzdělávání, zařízení jim umožňuje doplnit si vědomosti a znalosti v rámci kurzů, seminářů, supervizí, intervizí, konferencí a stáží. Také existuje možnost celoživotní vzdělávání. Naprostá většina pracovníků bylo seznámeno se Standardy kvality poskytování sociálních služeb, tato skutečnost naplnila další ze stanovených pracovních předpokladů. Pracovníci jsou ve velké většině spokojeni s náplní své práce, žádný z pracovníků nevedl možnost, že by byl spíše nespokojen či nespokojen.

Prostřednictvím anket jsme zjistili neinformovanost potenciální cílové skupiny o výskytu NZDM. Některé děti a mládež sice znají kluby dle názvu, neví ovšem, k čemu slouží a jakou funkci mají plnit. Nikdo z dotázaných respondentů nebyl schopen odpovědět na otázku, zda-li zná nějaké nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.

V rámci rozhovorů jsme přesvědčili o tom, jak důležitou roli hrají nízkoprahová centra pro děti a mládež v systému sociální prevence. Tato zařízení pomáhají zmírňovat nepříznivé sociální jevy a eliminují negativní dopady nejen na jedince, ale i na celou společnost. Zánik těchto klubů by nepochybně vedl ke zvýšení sociálně patologických jevů.

### **Navrhovaná opatření:**

- V rámci propagace NZDM seznámit cílovou skupinu s činností zařízení; popsat, jakou plní funkci, co je jejím významem a na závěr stanovit, co může klub dětem a mládeži poskytnout.
- Zavést více přednáškové činnosti z oblasti primární prevence na základních a středních školách.
- Předejít stigmatizaci uživatelů NZDM tím, že bude informována široká veřejnost o možnosti využívání služby. Společnost by měla vědět, že zařízení není určeno pouze problematické skupině, ale své místo v klubu může najít kdokoli z řad dětí a mládeže, kdo potřebuje poradit, vyplnit svůj volný čas či najít zázemí, které mu rodina, školní prostředí či vrstevníci neposkytují.

## ZÁVĚR

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou v České republice relativně novou sociální službou, která si ovšem během krátké doby vybuodovala díky své efektivní činnosti zásadní postavení v systému sociálních služeb.

Diplomová práce podává ucelený pohled na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. V teoretické části se zaměřuje na postavení NZDM v systému sociálních služeb, seznamuje s historickým vývojem těchto zařízení, vymezuje platný legislativní rámec, definuje poslání a cíle. Popisuje cílovou skupinou uživatelů, stanovuje možné příčiny rizikového chování dětí a mládeže, dělí poruchy chování a vymezuje pojem delikvence. Dále seznamuje s vývojem dětí a mládeže od 6 do 26 let a poukazuje na specifika charakteristická pro daná vývojová stádia z hlediska biologického, psychologického a sociálního. Samostatná kapitola diplomové práce popisuje odborný tým NZDM, vymezuje jejich požadavky na vzdělání, kompetence, role a osobnostní charakteristiky. Závěrečná kapitola vymezuje pojem Standardů kvality sociálních služeb, popisuje jejich vznik, zavedení a seznamuje nás se Standardy kvality sociálních služeb ve vztahu k nízkoprahovému zařízení pro děti a mládež. Seznamuje s procesem individuálního plánování.

V empirické části jsou zpracovány výsledky výzkumného šetření, které potvrdily spokojenost uživatelů a pracovníků nízkoprahových zařízení. Realizované rozhovory s pracovníky prokázaly, jak je služba NZDM v rámci systému sociální prevence významná.

**Diplomová práce splnila své cíle** a dokázala, že nízkoprahová zařízení pro děti a mládež efektivně plní svou funkci. Problematiku zmapovala z pohledu uživatelů, pracovníků i potencionální cílové skupiny dětí a mládeže.

Přínos své práce shledávám především v prokázání, jak je služba NZDM významná. Je třeba si uvědomit hypotetické riziko neexistence těchto zařízení a zvážit, jaké dopady by tato skutečnost měla nejen na děti a mládež, ale na celou společnost. Zjištění, že většina uživatelů pochází z úplných rodin pro mě bylo překvapující. Tuto skutečnost příkládám dnešní uspěchané době, kdy rodiče tráví většinu času v zaměstnání a nemají čas, případně sílu se věnovat svým dětem. V tomto případě musím opět zmínit důležitost NZDM. Dítě má v této situaci možnost nejen smysluplně vyplnit svůj volný čas, využít možnosti doučování, poznat nové kamarády, ale mít pocit sounáležitosti a získat zázemí a důvěru, která je v období a dospívání nesmírně důležitá.

Výsledky své diplomové práce ráda poskytnu zařízením, které byly ochotné se mnou na diplomové práci spolupracovat. Vyhodnocení výsledků má především sloužit jako zpětná vazba pro konkrétní NZDM. Doufám, že závěry mé práce budou inspirativní pro organizace navzájem; budou zdrojem nových nápadů a podnětů pro případné vylepšení, doplnění či změnu a povedou k vzájemné kooperaci.

## SEZNAM ODBORNÝCH ZDROJŮ

### Seznam použité literatury:

ALLEN, Eileen, K. a Lyn, R. MAROTZ. *Přehled vývoje dítěte. Od prenatálního období do 8 let.* Praha: Portál, 2002, 187 s. ISBN: 80-7367-055-0.

BALICKÁ, Kateřina a kol. *Práce s klientem s rizikem v chování.* Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2005, 79 s. ISBN: 80-86878-27-9.

BEDNÁŘ, Martin. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe.* Olomouc: CARITAS – VOŠ sociální Olomouc, 2011, 103 s. ISBN: 978-80-260-0086-0.

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: Supervize, streetwork, financování.* Brno: Doplněk, 2003. 99 s. ISBN: 80-7239-148-8.

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici – streetwork.* Brno: Doplněk, 2000, 102 s. ISBN: 80-7239-048-1.

BIGLAN, A., M. C. WANG a H. J. WALBERG. *Preventing youth problems.* New York: Plenum Publishers, 2003. 188 s. ISBN: 0-306-47733-5.

CHRÁSKA, Miroslav. *Úvod do výzkumu v pedagogice.* Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. 199 s. ISBN: 80-244-0765-5.

CLOUD, Henry a John TOWNSEND. *Děti a hranice. Proč ve vztahu k dětem budovat hranice?* Praha: Návrat domů, 1999, 202 s. ISBN: 80-7255-002-0.

CORRADO, R., R., R. ROESCH, S., D., HART a J. K. Gierowski. *Mult-Problem Violent Youth. A foundation for Comparative Research on Needs, Interventions and Outcomes.* Cracow: IOS Press, 2002. 331 s. ISBN: 1 58603 071 X.



CULLEY, Sue a Tim BOLD. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, 2008, 222 s. ISBN: 978-80-7367-452-6.

ČAČKA, Otto. *Nástin psychologie II. Pro doplňující pedagogické studium*. Brno: Paido, 2002, 103 s. ISBN: 80-7315-016-6.

ČÁMSKÝ, P., J. SEMBDNER a D. KROUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011, 263 s. ISBN: 978-80-262-0027-7.

DOLEJŠ, Martin. *Efektivní včasná diagnostika rizikového chování u adolescentů*. Olomouc: UPOL, 2010, 189 s. ISBN: 978-80-244-2642-6.

FERJENČÍK, Ján. *Úvod do metodologie psychologického výzkumu. Jak zkoumat lidskou duši*. 2. vyd. Praha: Portál, 2010. 255 s. ISBN: 978-80-7367-815-9.

GEIST, Bohumil. *Sociologický slovník*. 2. vyd. Praha: Vodnář, 2000, 425 s. ISBN: 80-86226-07-7.

HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. Praha: Portál, 2004, 311 s. ISBN: 80-7178-803-1.

HENSCH, Shirley, Anne. *Developmental Psychology. Childhood & adolescence*. Belmont: Wadsworth Group, 2002, 340 s. ISBN: 0-534-57215-4.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu*. Praha: Grada, 2007. 265 s. ISBN: 80-247-1369-1.

CHRÁSKA, Miroslav. *Úvod do výzkumu v pedagogice*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. 201 s. ISBN 80-244-1367-1.

JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. Praha: Portál, 2001, 285 s. ISBN: 80-7178-535-0.

JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003, 223 s. ISBN: 80-7254-329-6.

JEDLIČKA, R., P. KLÍMA, J. KOŤA, J. NĚMEC a J. PILAŘ. *Děti a mládež v obtížných životních situacích. Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004, 478 s. ISBN: 80-7312-038-0.

JOHNOVÁ, Milena. *Standardy kvality sociálních služeb*. Dotisk Praha: Fokus, 2002., 24 s. ISBN: 80-86552-23-3.

KELNAROVÁ, Jarmila a Eva MATĚJKOVÁ. *Psychologie: pro studenty zdravotnických oborů*. 1. díl. Praha: Grada publishing, 2010, 162 s. ISBN: 978-80-247-3270-1.

KOLEKTIV AUTORŮ. *Kontaktní práce*. 2.vydání. Praha: Česká asociace streetwork, 2008. 359 s. ISBN: 978-80-254-4001-8.

KOLEKTIV AUTORŮ. *Multidisciplinární přístupy pomáhajících profesí*. Ústí nad Labem: Mino, 2007, 267 s. ISBN: 978-80-7044-858-8.

KOZLOVÁ, Lucie. *Sociální služby*. Praha: Triton, 2005, 79 s. ISBN: 80-2754-662-7.

KREJČÍŘOVÁ, Olga a Miluše HUTYROVÁ. *Speciální pedagogika 6*. Olomouc: UPOL PF, 2006, 53 s. ISBN: 80-244-1214-4.

LABÁTH, Vladimír. *Riziková mládež*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001, 157 s. ISBN: 80-85850-66-4.

MACEK, Petr. *Adolescence: psychologické a sociální charakteristiky dospívajících*. Praha: Portál, 1999, 207 s. ISBN: 80-7178-348-X.

MARTÍNEK, Zdeněk. *Agresivita a kriminalita školní mládeže*. Praha: Grada publishing, 2009, 152 s. ISBN: 978-80-247-2310-5.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN: 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. 380 s. ISBN: 978-80-7367-502-8.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007, 183 s. ISBN: 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, Oldřich a Andrea KROFTOVÁ. *Mládež a delikvence*. Praha: Portál, 2003, 344 s. ISBN: 80-7178-771-X.

MATOUŠEK, Oldřich a Andrea MATOUŠKOVÁ. *Mládež a delikvence*. 3., aktualizované vydání. Praha: Portál, 2011, 344 s. ISBN: 978-80-7367-825-8.

MATOUŠEK, O., H. PAZLAROVÁ a L. BALDOVÁ. *Individuální plánování služeb u ohrožených dětí a mládeže. s důrazem na mladistvé odcházející z ústavní výchovy*. Praha: Občanské sdružení Člověk hledá člověka, 2008, 34 s. ISBN: 978-80-254-2756-9.

MICHALÍK, Jan. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. 4. doplněné a upravené vydání. Praha: NRZP ČR, 2009, 59 s. ISBN: 978-80-87181-03-4.

MICHALÍK, Jan. *Smluvní vztahy v sociálních službách*. Olomouc: Element, 2008, 223 s. ISBN: 978-80-903658-1-0.

OLECKÁ, Ivana a Kateřina IVANOVÁ. *Metodologie vědecko-výzkumné činnosti*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, o. p. s., 2010, 44 s. ISBN 978-80-87240-33-5.

PRŮŠA, Ladislav. *Ekonomie sociálních služeb*. Praha: ASPI Publishing, s. r. o., 2003, 151 s. ISBN: 80-86395-69-3.

PAVLICA, Karel a kol. *Sociální výzkum, podnik a management: průvodce manažera v oblasti výzkumu hospodářských organizací*. Praha: Ekopress, 2000. 160 s. ISBN: 80-86119-25-4.

RENOTIÉROVÁ Marie a Libuše LUDÍKOVÁ. *Speciální pedagogika*. 4. vyd. Olomouc: UPOL, 2006, 313 s. ISBN: 80-244-1475-9.

RYŠAVÝ, Dan. *Metody a techniky sociálního výzkumu*. Olomouc: Palackého univerzita v Olomouci, 2002 107.s. ISBN: 80-244-0577-6.

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994, 75 s. ISBN: 80-85850-00-1.

SCHAFFER, Reed, David. *Developmental psychology. Childhood & Adolescence*. Belmont: Wadsworth Group, 2002, 627 s. ISBN: 0-534-57214-6.

STOCK, Christian. *Syndrom vyhoření a jak jej zvládnout*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010, 112s. ISBN: 978-80-247-3553-5.

ŠKODA, Jiří a Slavomil FISCHER. *Speciální pedagogika: edukace a rozvoj osob se somatickým, psychickým a sociálním znevýhodněním*. Praha: Triton, 2008, 205 s. ISBN: 978-80-7387-014-0.

ŠVINGALOVÁ, D., A. TOMICKÁ a V. PEŠATOVÁ I. *Kapitoly ze speciální pedagogiky ve vztahu k sociální práci*. Liberec: Vysokoškolský podnik s.r.o. Liberec, 2003, 90 s. ISBN: 80-7083-775-6.

TOMEŠ, Igor. *Obory sociální politiky*. Praha: Portál, 2011, 366 s. ISBN: 978-80-7367-868-5.

TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010, 439 s. ISBN: 978-80-7367-680-3.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie*. Praha: Portál, 2000, 522 s. ISBN: 80-7178-308-0.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie I. Dětství a dospívání*. Praha: Karolinum, 2005, 467 s. ISBN: 80-246-0956-8.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. Praha: Karolinum, 2007, 91 s. ISBN: 978-80-7372-283-8.

VOJTOVÁ, Věra. *Kapitoly z etopedie I. Přístupy k poruchám emocí a chování v současnosti*. 2. přepr., rozš. vyd.. Brno: PF Masarykovy Univerzity, 2008, 136 s. ISBN: 978-80-210-4573-6.

### **Legislativa:**

ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

ČESKO. Zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole.

ČESKO. Ústavní zákon č. 2/1993 Sb.

ČESKO. Zákon. č. 94/1963 Sb., o rodině.

ČESKO. Zákon. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

ČESKO. Zákon. č. 359/1999 Sb., o sociálně- právní ochraně dětí.

ČESKO. Zákon č. 40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

ČESKO. Zákon č. 104/1991 Sb., úmluva o právech dítěte

Vyhláška č. 505/2006 Sb.

### **sborníky:**

ANTOLOVÁ VLADIMÍRA a Josef RUSNÁK. Děti na ulici jako cieľová skupina terénnych sociálnych pracovníkov. *In: Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. Sociálna patológia rodiny*. Bratislava: Exocom, 2011. s. 11.

VANČUROVÁ, Lenka. Příčiny krizového chování mladé generace. *In: Sborník příspěvků z konference s mezinárodní účastí: Program podpory aktivit zaměřených na integraci sociálně znevýhodněných obyvatel*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006, s. 85.

NEDĚLNÍKOVÁ, Dana a Alice GOJOVÁ. Základní činnosti terénního sociálního pracovníka. *In: Sborník studijních textů. Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. s. 29-32.

### **odborné časopisy:**

HANUŠ, Petr. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce/Sociálna práca* 1/2007, s. 5. ISSN: 1213-6204

JOHNOVÁ, Milena. Individuální plánování – utajovaná síla sociální práce. *Sociální práce/Sociálna práca* 3/20011, s. 5. ISSN: 1213-6204

KRAHULOVÁ, KATARÍNA. Stres a syndrom vyhoření v pomáhajících profesích. *Odborný časopis Sociální služby* 10/2010 s.20-24. ISSN: 1803-7348.

### **internetové zdroje:**

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. [cit. 22. 12. 2011].

Dostupné z: <[http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi\\_text.pdf](http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf) >

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Standardy kvality sociálních služeb pro NZD* [online]. [cit.13.4.2012]

Dostupné z:<[http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=195](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195)>

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Zaznamenávání individuálních plánů* [online]. [cit.05.05.2012].

Dostupné z: <<http://www.streetwork.cz/images/stories/Kluby/SananimTP/zaznamenani-individualniho-planovani-ales-herzog.pdf>>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. [online].[cit.18.5.2012].”

Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Methodicka\\_prirucka\\_TSP.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Methodicka_prirucka_TSP.pdf).

## SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

Tabulka 1: Věková struktura dětí a mládeže ve Zlínském kraji k 31. 12. 2011.....	57
Tabulka 2: Počet žáků a studentů dle okresů ve Zlínském kraji k 31. 12. 2011. ....	58
Tabulka 3: Pohlaví uživatelů. ....	65
Graf 1: Zastoupení dotazovaných dle pohlaví (v absolutních hodnotách). ....	65
Tabulka 4: Věkové složení respondentů.....	66
Graf 2: Zastoupení uživatelů dle věku (v absolutních hodnotách). ....	66
Tabulka 5: Rodinný status. ....	67
Graf 3: Rodinný status (v absolutních hodnotách). ....	67
Tabulka 6: Návštěvnost NZDM. ....	68
Graf 4: Návštěvnost zařízení (v absolutních hodnotách). ....	68
Tabulka 7: Důvody návštěv.....	69
Graf 5: Důvody návštěv zařízení (v absolutních hodnotách). ....	69
Tabulka 8: Získané povědomí o klubu. ....	70
Graf 6: Povědomí o klubech (v absolutních hodnotách). ....	70
Tabulka 9: Aktivity klubů .....	71
Graf 7: Aktivity klubů (v absolutních hodnotách). ....	71
Tabulka 10: Poskytování zájmových kroužků.....	72
Graf 8: Poskytování zájmových kroužků (v absolutních hodnotách). ....	72
Tabulka 11: Poradenství v klubech. ....	73
Graf 9: Poradenství v klubech (v absolutních hodnotách). ....	73
Tabulka 12: Povědomí o osobě, na kterou by se uživatelé v případě problému obrátili.....	74
Graf 10: Povědomí o osobě, na kterou by se uživatelé v případě problému obrátili.....	74

(v absolutních hodnotách). .....	74
Tabulka 13: Transport do klubu. ....	75
Graf 11: Transport do klubu (v absolutních hodnotách).....	75
Tabulka 14: Délka cesty do klubu. ....	76
Graf 12: Délka cesty do klubu (v absolutních hodnotách). ....	76
Tabulka 15: Doporučení klubu kamarádům a známým. ....	80
Graf 13: Doporučení klubu kamarádům a známým (v absolutních hodnotách).....	81
Tabulka 16: Zastoupení pracovníků dle pohlaví. ....	81
Graf 14: Zastoupení pracovníků dle pohlaví (v absolutních hodnotách).....	82
Tabulka 17: Věková struktura respondentů.....	82
Graf 15: Věková struktura respondentů.....	82
Tabulka 18: Pracovní pozice dotazovaných. ....	83
Graf 16: Pracovní pozice dotazovaných pracovníků. ....	83
Tabulka 19: Rok nástupu do zařízení. ....	84
Graf 17: Rok nástupu do zařízení. ....	84
Tabulka 20: Výcvik, trénink či školení pracovníků před nástupem do povolání.....	85
Graf 18: Výcvik, trénink či školení pracovníků před nástupem do povolání.....	85
Tabulka 21: Vzdělání pracovníků.....	86
Graf 19: Vzdělání pracovníků (v absolutních hodnotách).....	87
Tabulka 22: Praxe v oboru před nástupem do NZDM. ....	87
Graf 20: Praxe v oboru před nástupem do NZDM. ....	88
Tabulka 23: Další vzdělávání pracovníků. ....	88
Graf 21: Další vzdělávání pracovníků (v absolutních hodnotách). ....	89
Tabulka 24: Obeznamenost pracovníků se Standardy kvality poskytování sociálních služeb.90	
Graf 22: Obeznamenost pracovníků se Standardy kvality poskytování sociálních služeb. .90	



Tabulka 25: Využívání dotací a příspěvků.....	91
Graf 23: Využívání příspěvků a dotací (v absolutních hodnotách). ....	91
Tabulka 26: Propagační činnost organizací.....	92
Graf 24: Propagační činnost organizací.....	92
Tabulka 27: Provádění preventivních přednášek na školách.....	93
Graf 25: Provádění preventivních přednášek na školách.....	93
Tabulka 28: Spokojenost pracovníků. ....	98
Graf 26: Spokojenost pracovníků s náplní práce.....	98
Tabulka 28: Dostačující nabídka NZDM v daném městě. ....	99
Graf 27: Dostačující nabídka NZDM v daném městě. ....	99
Tabulka 29: Pohlaví dotazovaných.....	101
Tabulka 30: Věkové složení respondentů.....	101
Tabulka 31: Aktuální vzdělání respondentů.....	102
Graf 30: Aktuální vzdělání respondentů.....	103
Tabulka 32: Znalost nízkoprahových zařízení pro děti a mládež ve Zlínském kraji.....	104
Graf 31: Znalost nízkoprahových zařízení pro děti a mládež ve Zlínském kraji.....	104
Tabulka 33: Znalost konkrétních NZDM ve Zlínském kraji. ....	105
Graf 32 a 32a): Znalost konkrétních NZDM ve Zlínském kraji. ....	105
Tabulka 34: Získané povědomí o NZDM.....	106
Graf 33: Získané povědomí o NZDM.....	106

## SEZNAM OBRAZKŮ

Obrázek č. 1 Děti .....	6
Obrázek č. 2 Zlínský kraj .....	56
Obrázek č. 3 Rozložení nízkoprahových zařízení pro děti a mládež ve Zlínském kraji .....	63

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č. 1: Demografie Zlínského kraje

Příloha č. 2: Dotazník pro uživatele

Příloha č. 3: Dotazník pro pracovníky

Příloha č. 4: Anketa

Příloha č. 5: Grafy zobrazující procentuální výsledky doztazníků

# PŘÍLOHY

## Příloha č. 1: Demografie Zlínského kraje

	<b>Ženy</b>	<b>Muži</b>	<b>Celkem</b>
Kraj celkem v tom okresy:	301 051	287 939	588 990
Kroměříž	55 057	52 260	107 317
Uherské Hradiště	73 461	70 353	143 814
Vsetín	73 741	71 292	145 033
Zlín	98 792	94 034	192 826

**Tabulka 1: Stav obyvatel dle okresů k 31. 12. 2011.**

	<b>Sňatky</b>	<b>Rozvody</b>
Kraj celkem v tom okresy	2 404	1 415
Kroměříž	457	287
Uherské Hradiště	588	325
Vsetín	566	293
Zlín	793	510

**Tabulka 2: Sňatkovost s rozvodovost dle okresů ve Zlínském kraji k 31.12. 2011.**

	Živě narození	Potraty		Zemřelí
		Celkem	UPT <sup>1)</sup>	
Kraj celkem v tom okresy:	5 570	1 833	1 005	6 171
Kroměříž	984	332	186	1 221
Uherské Hradiště	1 364	436	238	1 464
Vsetín	1 417	476	255	1 486
Zlín	1 805	589	326	2 000

1) Uměle přerušená těhotenství

**Tabulka 3: Porodnost a úmrtnost dle okresů ve Zlínském kraji k 31.12.2011.**

	Přistěhovalí	Vystěhovalí	Úbytek stěhováním
Kraj celkem v tom okresy:	2 869	3 325	456
Kroměříž	1 024	1 125	101
Uherské Hradiště	949	1 090	141
Vsetín	852	985	133
Zlín	1 379	1 460	81

**Tabulka č.4: Přistěhovalí a vystěhovalí dle okresů ve Zlínském kraji k 31.12.2011.**

## **Příloha č. 2: Dotazník pro uživatele**

Ahoj, jmenuji se Soňa Bartošková a ráda bych se dozvěděla něco víc o Tvém klubu.

Prosím Tě o malou pomoc při mém výzkumu.

Připravila jsem pro Tebe dotazník, který Ti zabere jen pár minut času. Klidně se víc rozepiš, protože informace, které mi podáš, možná přispějí k různým změnám v klubu. Neboj se být upřímný, celý dotazník je anonymní, nemusíš nikde uvádět své jméno.

U odpovědí, které u sebe mají kolečko, můžeš zaškrtnout jen jednu variantu. Kde je u odpovědí čtvereček, můžeš označit víc odpovědí.

Předem děkuji za Tvůj čas a ochotu! ☺

### **Označ své pohlaví:**

- chlapec
- dívka

### **Do jaké věkové kategorie patříš?**

- 6 – 10
- 11 – 14
- 15 – 18
- 19 – 26

### **Z jaké rodiny pocházíš?**

- úplná
- neúplná
- znovuobnovená (druhý sňatek rodičů)

### **1. Jak často klub navštěvuješ?**

- denně
- 1x nebo vícekrát týdně
- 1x měsíčně
- vícekrát za měsíc
- náhodně

## **2. Proč klub navštěvuješ?**

- hrát si
- poznat nové kamarády
- možnost kroužků
- doučování
- pomoc, poradenství

## **3. Jak ses o klubu dozvěděl?**

- média (internet, tv, rádio, ...)
- kamarádi
- škola
- veřejná místa (MHD, letáčky u lékaře, ...)
- jiné

## **4. Nabízí Ti klub i některé z následujících aktivit?**

- víkendové akce
- letní tábory
- společné oslavy svátků; výročí; tradice
- výlety

## **5. Jaké kroužky Ti klub nabízí?**

- sportovní
- sběratelské
- kulturní (hudební, výtvarné, ...)

## **6. Byl jsi se někdy v klubu poradit o své situaci (např. se kterou jsi si nevěděl rady?)**

- ano
- ne

## **7. Pokud jsi na otázku č.9 odpověděl „ne“, věděl by jsi, na koho se se svým problémem obrátit?**

- ano
- ne

**8. Jak se do klubu dostáváš?**

- veřejnou dopravou (autobus, trolejbusy, ...)
- pěšky
- na kole
- s rodiči autem
- jinak (jak?) .....

**9. Jak dlouho ti trvá cesta do klubu?**

- 5 – 10 min
- 11 – 20 min
- 21 – 30 min
- půl hodiny až hodinu
- více → jak dlouho? .....

**10. Co se Ti na klubu nejvíc líbí?**

.....

.....

.....

**11. Co se Ti na klubu nelíbí?**

.....

.....

.....



**12. Co Ti v klubu chybí?**

.....

.....

.....

**13. Co by jsi změnil?**

.....

.....

.....

**14. Navštěvuješ nějaké zájmové kroužky, které Ti klub nabízí? Jestli ano, napiš které:**

.....

.....

**15. Doporučil by jsi klub svým kamarádům?**

- ano
- ne
- nevím

### **Příloha č. 3: Dotazník pro pracovníky**

Vážená paní/pane,

jmenuji se Soňa Bartošková a jsem studentkou Univerzity Palackého v Olomouci magisterského oboru Pedagogika-sociální práce. Momentálně pracuji na diplomové práci s názvem Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež ve Zlínském kraji. Ráda bych Vás touto formou požádala o spolupráci při vyplnění dotazníku, který má zjistit spokojenost pracovníků NZDM. Dotazník je anonymní. Prosím o označení vhodné odpovědi či případné doplnění.

Předem děkuji za Vaši ochotu a čas.

#### **1. Označte své pohlaví:**

- muž
- žena

#### **2. Zařad'te se do věkové kategorie:**

- 20 – 30 let
- 31 – 40 let
- 41 – 50 let
- 51 let a více

#### **3. Na jaké pozici v zařízení pracujete?**

- psycholog
- sociální pracovník
- pracovník v sociálních službách
- pedagogický pracovník/odborný pracovník volnočasových aktivit
- terénní pracovník
- speciální pedagog
- etoped
- dobrovolník

**4. Jak dlouho pracujete v organizaci?**

V organizaci pracuji od roku .....

**5. Uved'te Váš nejvyšší dosažený stupeň vzdělání a obor, ve kterém jste tohoto vzdělání dosáhl/a:**

.....

**6. Absolvoval/a jste před nástupem do zařízení nějaký vzdělávací kurz, školení, trénink nebo výcvik týkající se sociální oblasti?**

- ano
- ne

Jestliže ano, uveďte jaké, kdy v jakém rozsahu a v rámci které organizace:

*(např. Školení dobrovolníků; r. 2008; týden; Česká asociace streetwork)*

a).....

.....

b).....

.....

c).....

.....

d).....

.....

**7. Měl/a jste před nástupem do zařízení nějakou praxi v oboru?**

- ano
- ne

Jestliže ano, uveďte na jaké pozici, v jaké organizaci a jak dlouho:

(např: Dobrovolník v organizaci XY; 2005 - 2010)

a).....

.....

b).....

.....

c).....

.....

d).....

.....

**8. Umožňuje Vám zařízení nějaké další vzdělávání? Jestli ano, jaké?**

ne

ano

jestliže ano, jaké?

.....

.....

**9. Byli jste seznámeni se Standardy kvality sociálních služeb týkajících se Vaší organizace?**

ano

ne

nevím

**10. Myslíte si, že vaše organizace dostatečně využívá dotací a příspěvků?**

- ano
- spíše ano
- nemám dostatek informací
- spíše ne
- ne

**11. Provádíte nějaké propagační činnosti?**

- ano
- ne

Jestliže ano, jaké?

.....

.....

.....

**12. Provádíte preventivní přednášky na základní či středních školách?**

- ano
- ne

Jestliže ano, na jaké téma a jak často?

.....

.....

**13. Je něco, co by jste na klubu změnili?**

.....

.....

**14. Co považujete za hlavní přednost klubu/v čem si myslíte, že se Váš klub liší?**

.....

.....

**15. Čeho by jste Vy osobně rád/a dosáhl/a v klubu během následujícího roku?**

.....

.....

**16. Jste spokojen/á s náplní své práce?**

- ano
- spíše ano
- nevím
- spíše ne
- ne

**17. Myslíte si, že nabídka nízkoprahových zařízení pro děti a mládež ve vašem městě je dostatečná ?**

- ano
- spíše ano
- nevím
- spíše ne
- ne

## **Příloha č. 4: Anketa**

### **Pohlaví**

- žena
- muž

### **1. Znáš nějaká nízkoprahová zařízení pro děti a mládež ve svém kraji?**

- ano (jaká?) .....
- ne
- nevím

### **2. Znáš některé z následujících klubů?**

- Archa (Vsetín)
- Kampak (Slavičín)
- Tulip (Uherské Hradiště)
- Větrník (Uherský Brod)
- R-ego (Slavičín)
- Rubikon (Vsetín)
- Selesiánský klub mládeže (Zlín)
- Šlikr (Otrokovice)
- T-klub (Zlín)
- Zrnko (Vsetín)
- Zastávka (Valašské Meziříčí)
- Naděje (Vizovice)
- neznám žádný z uvedených klubů

**3. Jestliže nějaký z výše uvedených klubů znáš, jak jsi se o něm dozvěděl?**

- ve škole
- od kamarádů
- z médií (internet, rádio, tv, ...)
- z letáčku (MHD, veřejná místa – např. u lékaře, ...)
- jinak → jak? .....

**4. Místo bydliště**

.....

**5. Kterou školu navštěvuješ?**

- základní škola
- střední škola (střední vzdělání 1-2 roky)
- střední vzdělání s výučním listem
- střední vzdělání s maturitou
- vyšší odborná škola
- vysoká škola/univerzita
- již jsem dostudoval

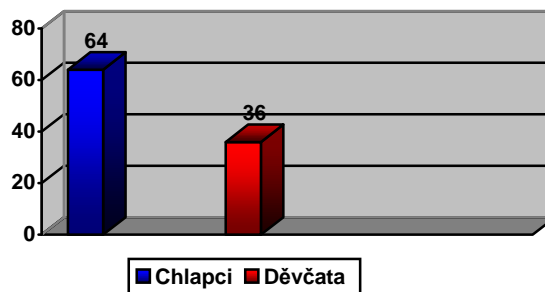
**6. Věk**

- 6 – 10
- 11 – 15
- 16 – 18
- 19 – 26

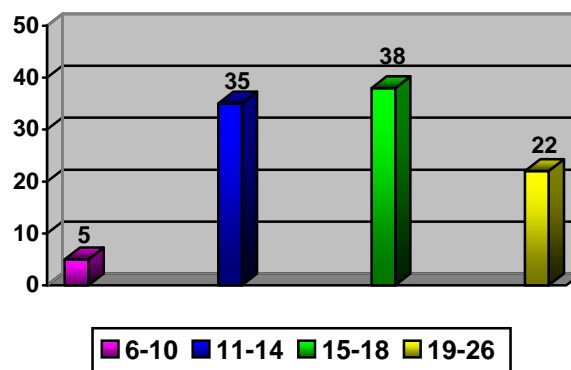


## Příloha č. 5: Grafy zobrazující procentuální výsledky dotazníků

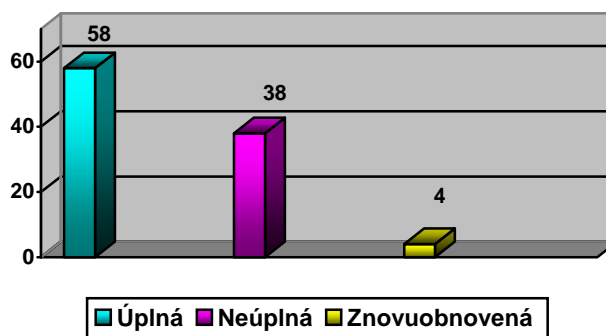
### UŽIVATELÉ:



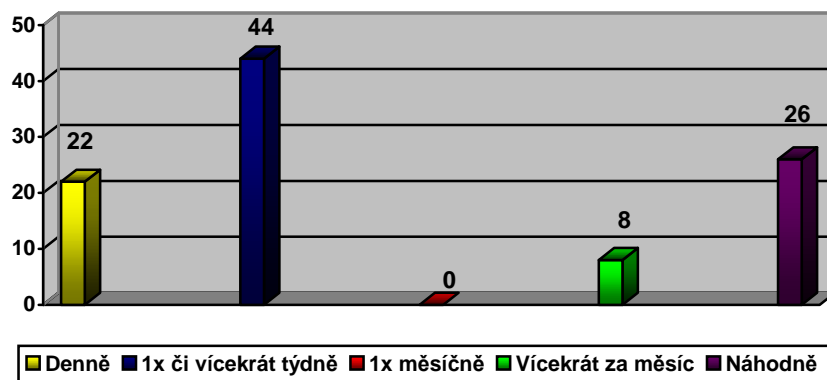
Graf 1a: Zastoupení dle pohlaví uživatelů celkem (v %).



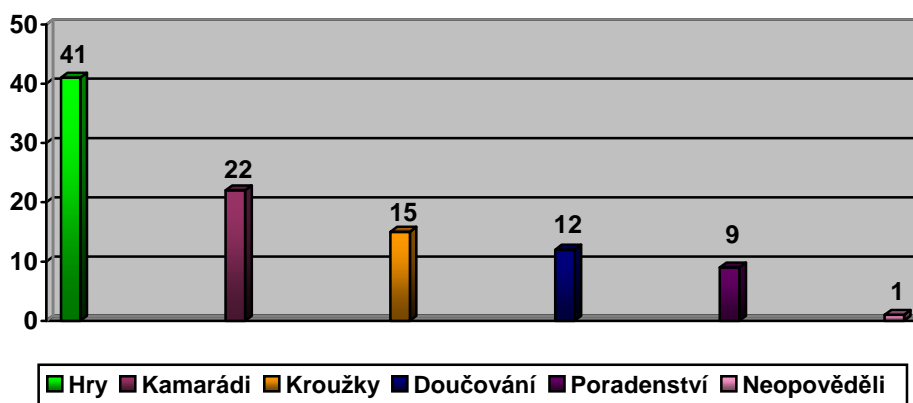
Graf : 2a Zastoupení dle věku celkem (v %).



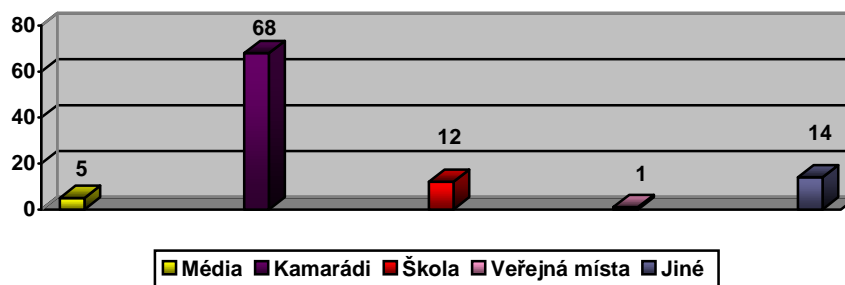
Graf 3a: Rodinný status celkem (v%).



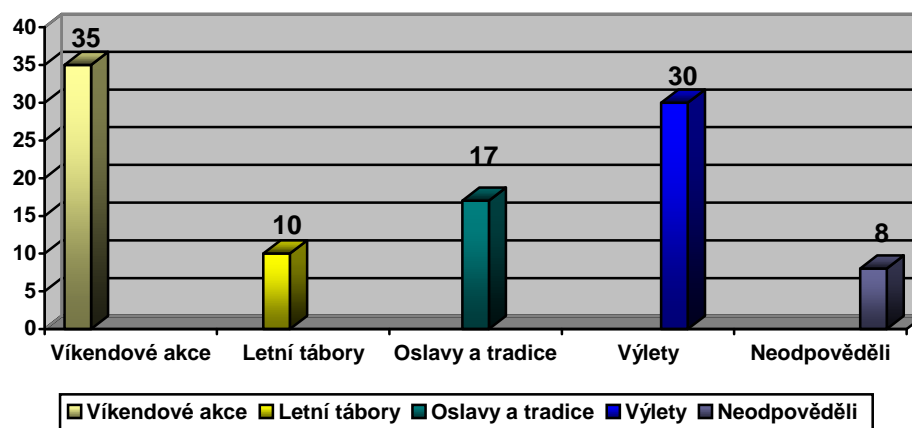
Graf 4a: Návštěvnost klubů celkem (v %).



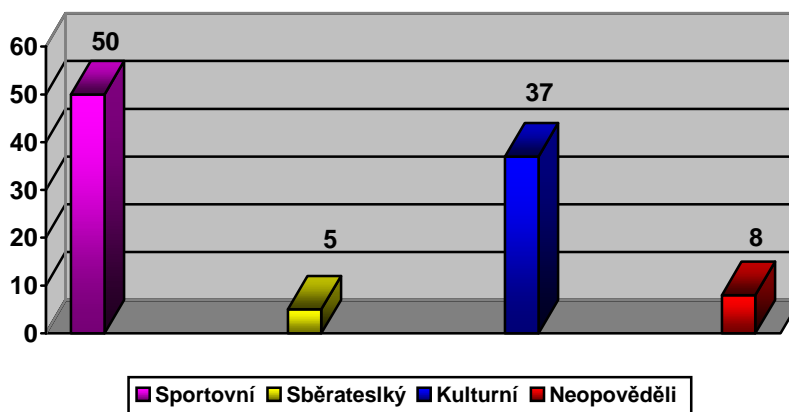
Graf 5a: Důvody návštěv klubů celkem (v %).



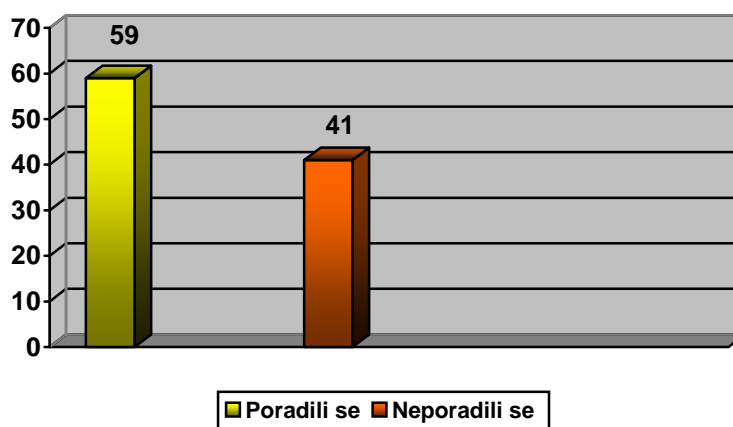
Graf 6a: Povědomí o klubu celkem (v%).



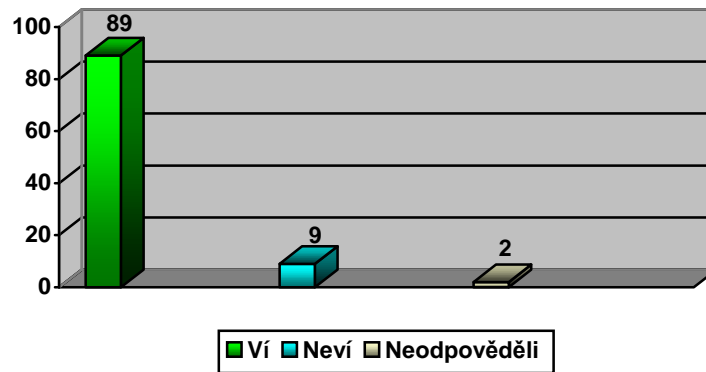
Graf 7a: Aktivity klubů (v%).



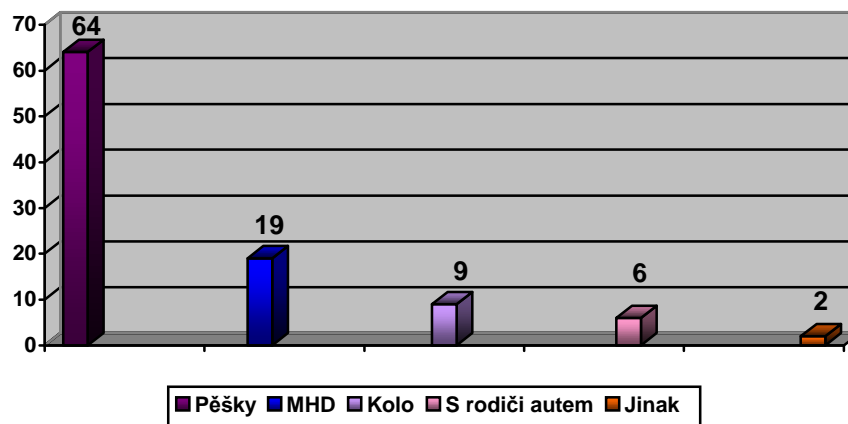
Graf 8a: Poskytování zájmových kroužků (v %).



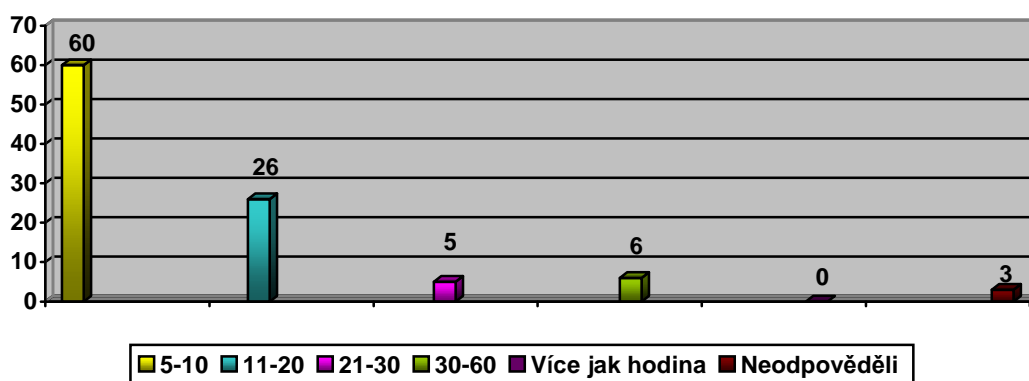
Graf 9a: Poradenství v klubech celkem (v %).



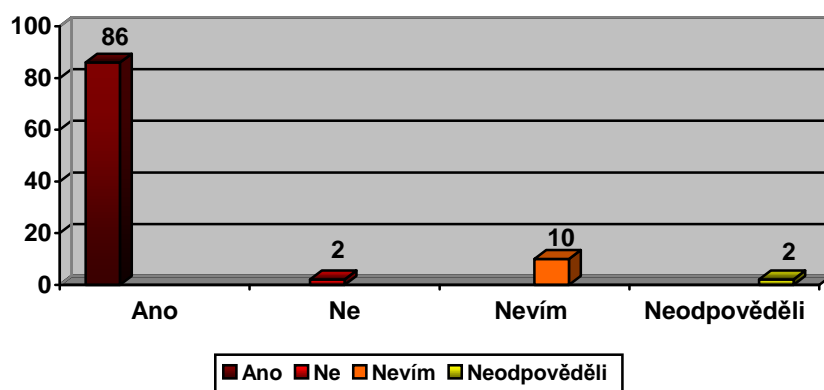
Graf 10a: Celkové povědomí uživatelů o osobě, na kterou by v případě problému obrátili (v%).



Graf 11a: Doprava do klubů celkem (v%).

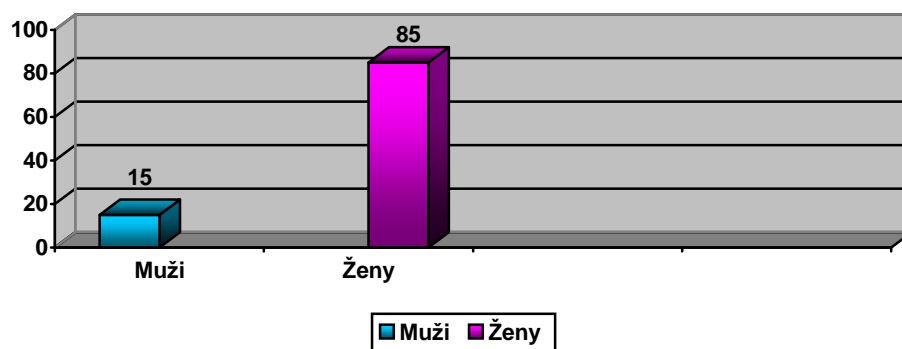


Graf 12a: Délka cesty do klubů celkem (v%).

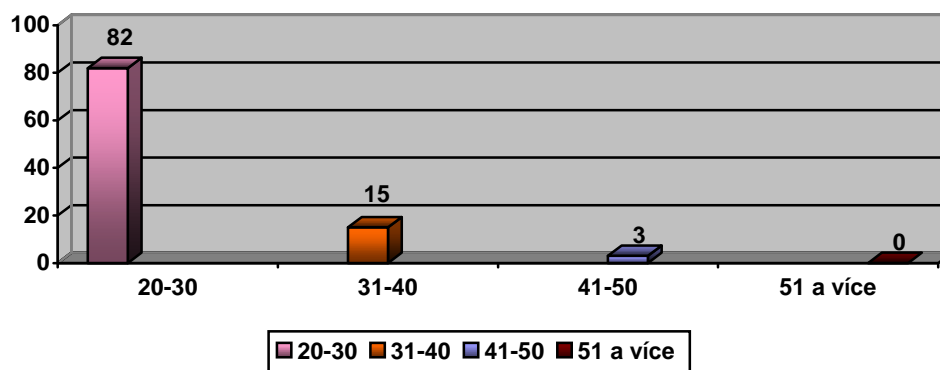


Graf 13a: Doporučení klubu kamarádů a známým celkem (v %).

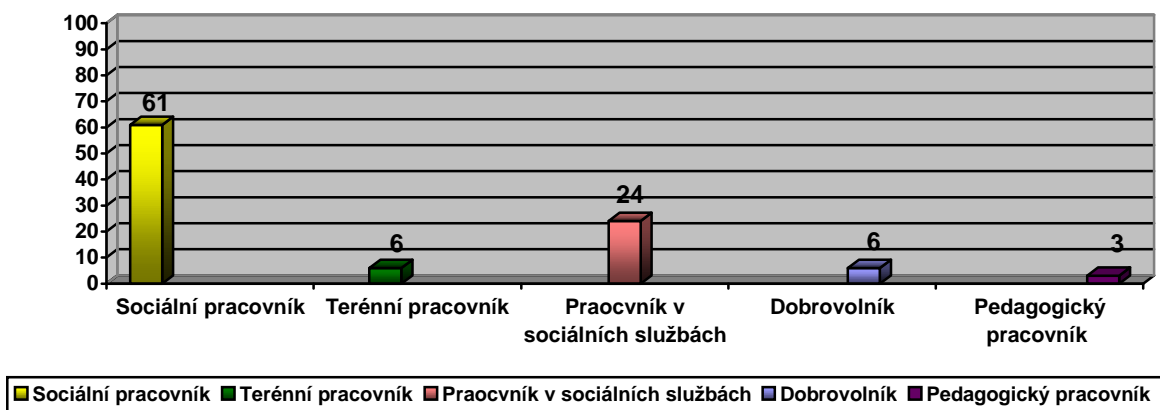
## B UŽIVATELÉ



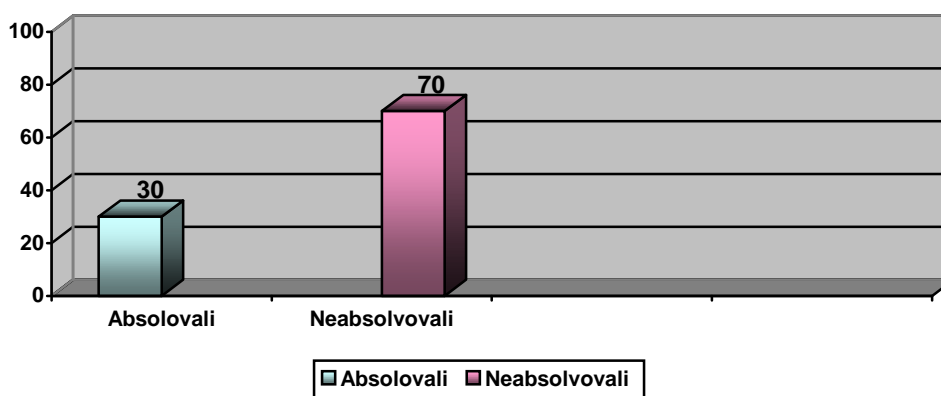
Graf 14a: Zastoupení dle pohlaví celkem (v %).



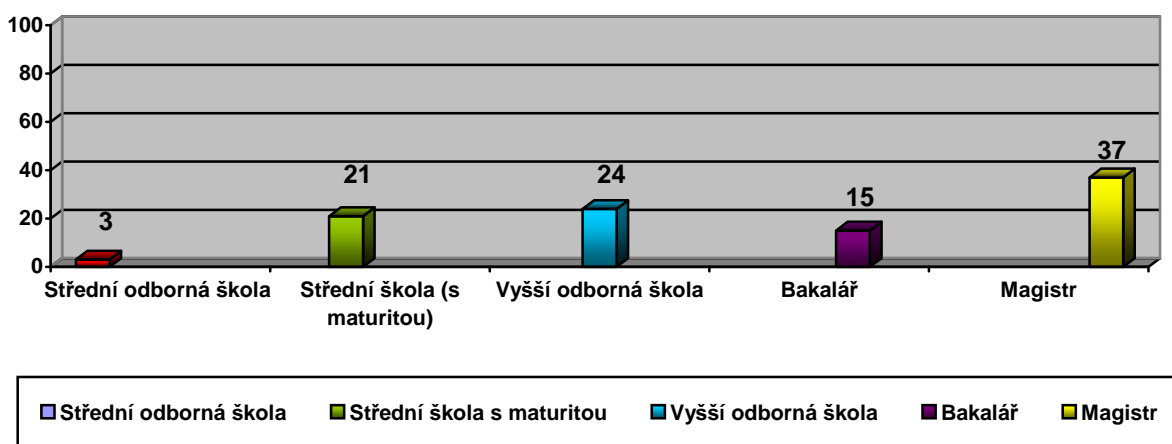
Graf 15 a: Zastoupení dotazovaných pracovníků dle věku celkem (v%).



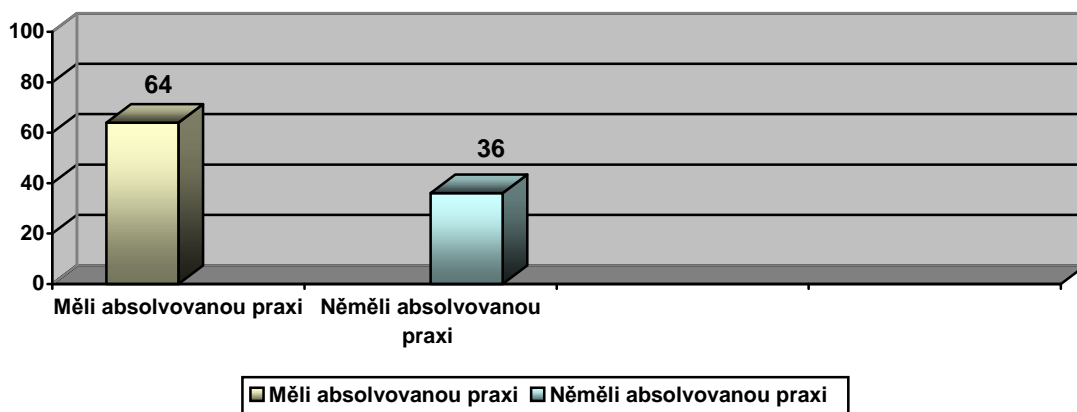
Graf 16 a: Pracovní pozice dotazovaných pracovníků celkem (v %).



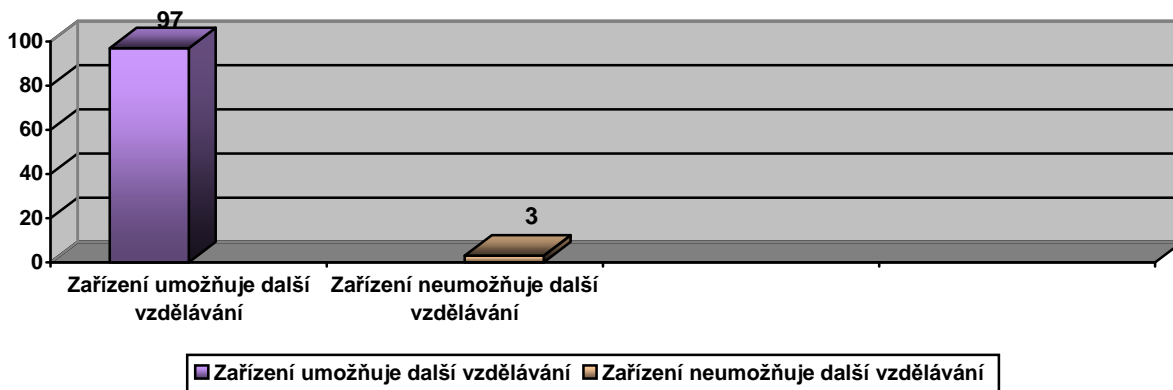
Graf 17a: Absolvování kurzů, tréninků, školení, výcviků či jiných vzdělávacích seminářů v rámci sociální oblasti před nástupem do zaměstnání celkem (v %).



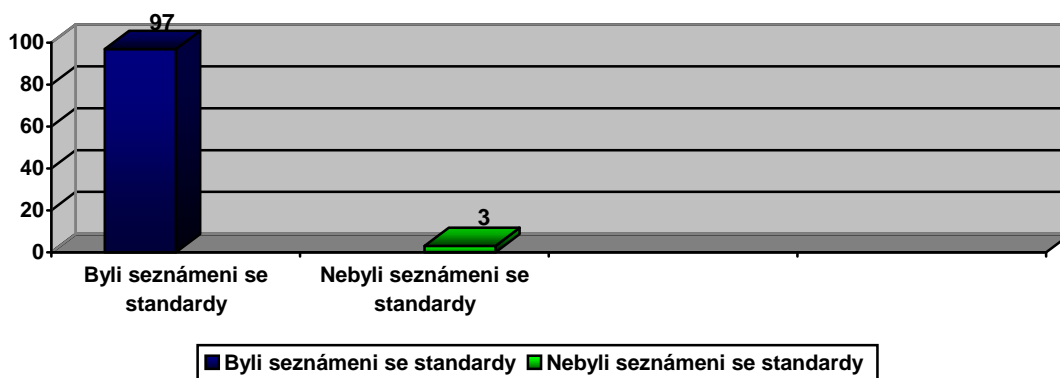
Graf 18a: Vzdělání respondentů celkem (v%).



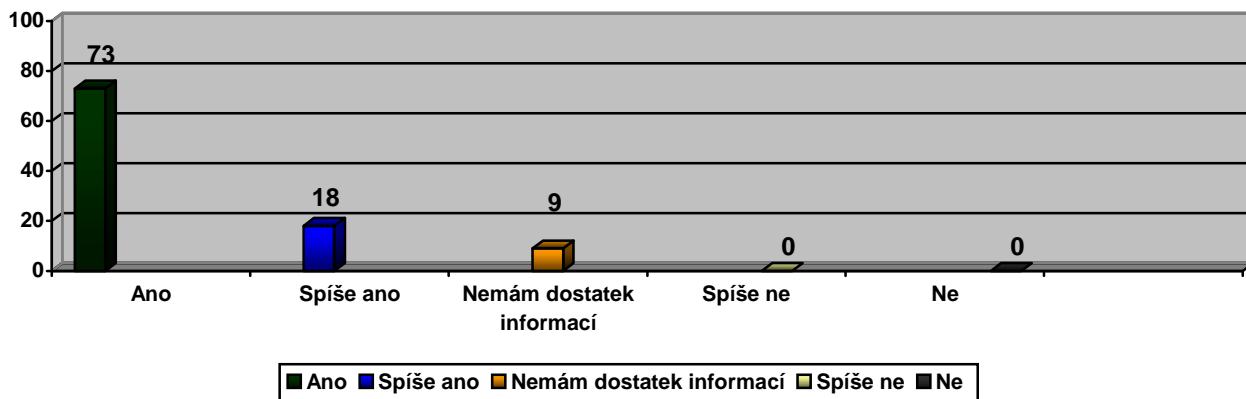
**Graf 19a: Praxe před nástupem do povolání celkem (v%).**



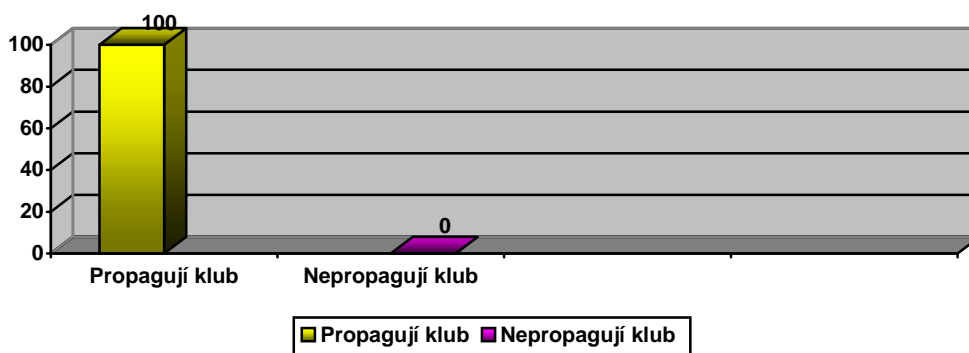
**Graf 20a: Další vzdělávání pracovníků (v %).**



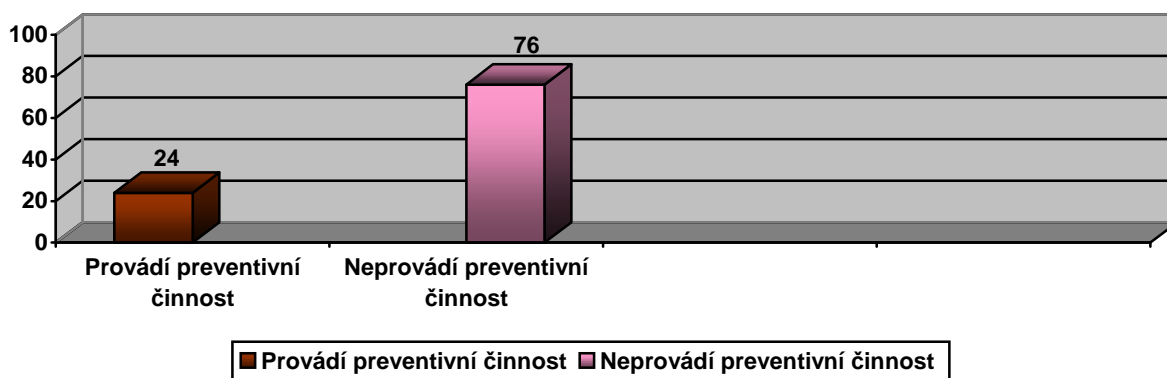
**Graf 21: Obeznamenost pracovníků se standardy kvality poskytování sociálních služeb celkem (v %).**



Graf 22: Názor na využívání příspěvků a dotací celkem (v%).

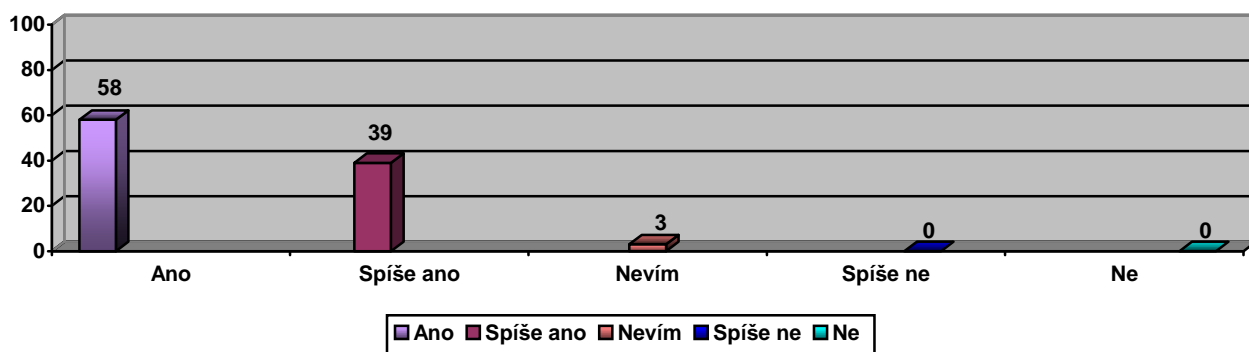


Graf 23: Propagační činnost klubů celkem (v%).

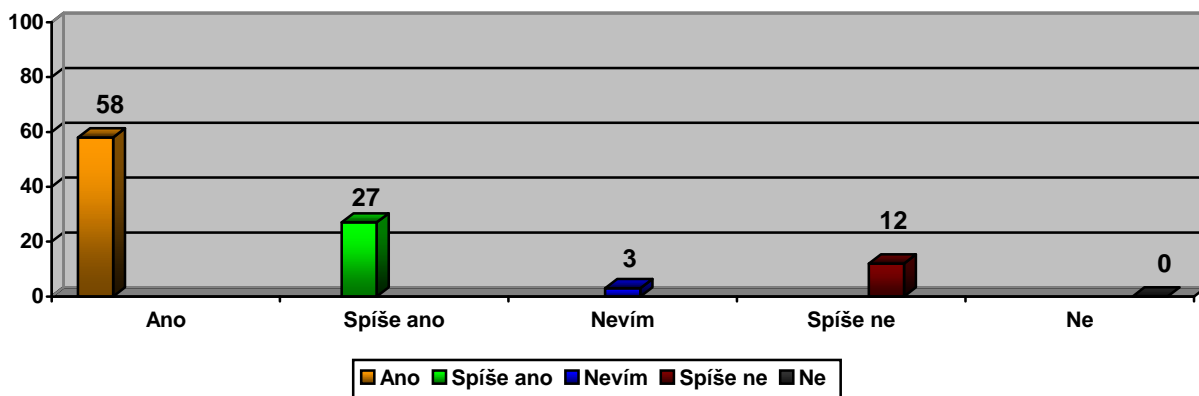


Graf 24: Provádění preventivních přednášek na školách celkem (v%).





Graf 25: Spokojenost pracovníků s náplní práce celkem (v%).



Graf 26: Názor na dostatek nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v daném městě celkem (v%).

