

Univerzita Pardubice
Fakulta zdravotnických studií

Potřeby a cíle klientů navštěvujících nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Romana Backová Zittová

2022

Bakalářská práce

Univerzita Pardubice
Fakulta zdravotnických studií
Akademický rok: 2019/2020

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Romana Backová Zittová**
Osobní číslo: **Z18398**
Studijní program: **B5350 Zdravotně sociální péče**
Studijní obor: **Zdravotně-sociální pracovník**
Téma práce: **Potřeby a cíle klientů navštěvujících nízkoprahové zařízení pro děti a mládež**
Téma práce anglicky: **The needs and goals of clients attending lowthreshold facilities for children and the youth**
Zadávající katedra: **Katedra porodní asistence a zdravotně sociální práce**

Zásady pro vypracování

1. Studium literatury, sběr informací a popis současného stavu řešené problematiky.
2. Stanovení cílů a metodiky práce.
3. Příprava a realizace průzkumného šetření dle stanovené metodiky.
4. Analýza a interpretace získaných dat.
5. Zhodnocení výsledků práce.

Rozsah pracovní zprávy: **35 stran**
Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucího**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

1. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
2. MATOUŠEK, Oldřich et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978- 80-262-0366-7.
3. STREETWORK. Česká asociace streetwork [online]. Praha: ČAS Dostupné z: http://www.streetwork.cz/?option=com_frontpag.
4. *Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, Dostupné na WWW: https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf.
5. RACEK, Jindřich a Aleš HERZOG. *Fenomén NZMD, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. In: KLÍMA, Petr. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Barbora Faltová**
Katedra porodní asistence a zdravotně sociální práce

Datum zadání bakalářské práce: **1. prosince 2019**
Termín odevzdání bakalářské práce: **28. dubna 2022**

L.S.

doc. Ing. Jana Holá, Ph.D. v.r.
děkanka

Mgr. Helena Poláčková v.r.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 8. března 2022

PROHLÁŠENÍ AUTORA

Prohlašuji:

Práci s názvem Potřeby a cíle klientů navštěvujících nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 26. 4. 2022

Romana Backová Zittová v. r.

PODĚKOVÁNÍ

Na tomto místě bych ráda poděkovala především vedoucí mé práce paní Mgr. Barboře Faltové za pomoc při psaní práce a za její cenné rady a doporučení. Dále bych ráda poděkovala zařízením a veškerým respondentům, kteří se ochotně zúčastnili dotazníkového šetření, díky kterým se mohl průzkum uskutečnit. Závěrem bych ráda poděkovala všem, kteří mě podporovali nejen při psaní bakalářské práce, ale i po celou dobu studia.

ANOTACE

Bakalářská práce je teoreticko-průzkumná. Ve své průzkumné části se zaměřuje na zmapování pohledu sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách nízkoprahových zařízení pro děti a mládež na potřeby a cíle klientů, kteří navštěvují vybraná nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Teoretická část této práce se zabývá vymezením pojmu nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, zároveň stručně charakterizuje profesi sociálního pracovníka a objasňuje terminologii související s nepříznivou životní situací klientů nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. V průzkumné části bakalářské práce jsou prezentovány výsledky dotazníkového šetření. Sběr průzkumných dat probíhal anonymně. Respondenti byli sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách několika vybraných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Cílem průzkumu bylo zjistit, s jakými potřebami a cíli pracují sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách s klienty navštěvující vybraná nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.

KLÍČOVÁ SLOVA

klient, nepříznivá životní situace, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, potřeby, sociální pracovník

TITLE

The needs and goals of clients **VISITING** low threshold facilities for children and the youth

ANNOTATION

The bachelor thesis is theoretically-empirical. In the empirical part, it focuses on mapping out the point of view of social workers working in low-threshold facilities for children and youth on requirements and goals of clients that visit the selected facilities. The theoretical part of this thesis focuses on defining the term of a low-threshold facility for children and youth, at the same time it briefly characterizes the profession of a social worker and clears up the terminology related to an inconvenient life situation of clients of low-threshold facilities for children and youth. The results of surveys are presented in the research part of the thesis. The collection of research data progressed anonymously, and the participants were social workers and workers in social services of several selected low-threshold facilities for children and youth. The goal of the research was to find out what requirements and goals of clients visiting the selected low-threshold facilities for children and youth social workers and workers in social services are working with.

KEYWORDS

Client, adverse living situation, Low threshold facilities for children and the youth, needs, social worker

OBSAH

Úvod.....	11
1 Cíl práce.....	13
1.1 Cíle teoretické části	13
1.2 Cíle průzkumné části práce	13
1.2.1 Hlavní průzkumný cíl	13
1.2.2 Dílčí průzkumné cíle:.....	13
2 TEORETICKÁ ČÁST	14
2.1 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.....	14
2.1.1 Vymezení služby NZDM v zákoně 108/2006 Sb., o sociálních službách	14
2.1.2 Cíle nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.....	16
2.1.3 Cílové skupiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež	16
2.2 Personální zabezpečení činnosti.....	17
2.2.1 Metody práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež	18
2.3 Nepříznivá životní situace klientů.....	19
2.4 Posouzení nepříznivé sociální situace	24
2.4.1 Techniky posouzení nepříznivé sociální situace.....	25
2.5 Rizikové chování dětí a mládeže.....	25
2.6 Potřeby dítěte a jejich rozdělení	28
2.6.1 Pět základních úrovní vývoje.....	29
2.6.2 Charakteristika pojmu potřeba.....	29
2.6.3 Potřeby klientů, na které reaguje služba NZDM	30
2.7 Motivace.....	32
2.7.1 Druhy motivace.....	33
3 Průzkumná část	35
3.1 Cíl bakalářské práce a průzkumné otázky.....	35
3.1.1 Hlavní průzkumný cíl	35

3.1.2	Dílčí průzkumné cíle:.....	35
3.2	Průzkumné metody.....	35
3.3	Výběr respondentů průzkumu	35
3.4	Příprava průzkumu	36
3.5	Metoda analýzy dat	36
4	Vyhodnocení a prezentace získaných dat	37
5	Diskuse.....	66
6	Závěr	72
7	Použitá literatura	73
8	Přílohy.....	76

SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK

Obrázek 1 - Definice potřeby (Gupta et. Al., 2007)	28
Obrázek 2 - Maslowova pyramida lidských potřeb (Říčan, 2014)	29
Obrázek 3 - Vyhodnocování potřeb dětí (Svobodová, 2012)	32
Obrázek 4 - Grafické znázornění pohlaví respondentů	37
Obrázek 5 - Grafické znázornění rozdělení věku respondentů	38
Obrázek 6 - Grafické znázornění rozdělení pracovníků, dle pracovní pozice	39
Obrázek 7 - Grafické znázornění délky praxe v NZDM	40
Obrázek 8 - Grafické znázornění oblastí základních činností dle zákona 108/2006	41
Obrázek 9 - Grafické znázornění nepříznivých životních situací	42
Obrázek 10 - Grafické znázornění pořadí cílů klientů NZDM	44
Obrázek 11 - Grafické znázornění rizikového chování u klientů NZDM	46
Obrázek 12 - Grafické znázornění obtížnosti volených cílů klienty NZDM	47
Obrázek 13 - Grafické znázornění forem podpory klientů NZDM	48
Obrázek 14 - Grafické znázornění míry motivace klientů k naplnění cílů	49
Obrázek 15 - Grafické znázornění způsobu motivace klientů NZDM	50
Obrázek 16 - Grafické znázornění metod, se kterými se pracuje, na naplnění cílů klientů NZDM	51
Obrázek 17 - Grafické znázornění zaznamenávání činností	52
Obrázek 18 - Grafické znázornění vyhodnocování IP	53
Obrázek 19 - Grafické znázornění důvodů neúspěšně dokončených cílů	54
Obrázek 20 - Grafické znázornění spokojenosti s úspěšností dokončených cílů	55
Obrázek 21 - Grafické znázornění náročnosti práce s klienty	56
Obrázek 22 - Grafické znázornění míry využívání poskytovaných činností	57
Obrázek 23 - Grafické znázornění míry potřeb klientů NZDM	59
Obrázek 24 - Grafické znázornění náročnosti metod	61
Obrázek 25 - Grafické znázornění faktorů ovlivňujících potřeby klientů NZDM	62
Obrázek 26 - Grafické znázornění míry schopnosti poznat a pojmenovat potřebu	63
Obrázek 27 - Grafické znázornění důvodů, při kterých není klient schopen poznat a pojmenovat svou potřebu	64
Obrázek 28 - Grafické znázornění míry, jak se daří naplňovat klientům potřeby	65
Tabulka 1 - Grafické znázornění pořadí cílů klientů NZDM	44

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

ČAS	Česká asociace streetwork
IP	Individuální plán
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
NZDM	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

ÚVOD

Tato bakalářská práce se zaměřuje na potřeby a cíle klientů navštěvující vybraná nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) dle praxe sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách NZDM. K volbě tématu mě motivovaly především pracovní zkušenosti, které v NZDM mám jako pracovnice v sociálních službách. V NZDM působím již čtvrtým rokem. První dva roky jsem v NZDM působila jako dobrovolník a práce s dětmi mě velmi oslovila.

Respondenty průzkumu této bakalářské práce jsou sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, kteří pracují s dětmi a mládeží. Jedná se o odborný personál pracující s dětmi a mládeží, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením a navštěvují tak NZDM. Zaměřuji se na sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách, kteří jsou s klienty v kontaktu a dívají se na jejich situaci z vlastní perspektivy. Právě jejich zkušenost je pro mou práci velmi významná, a právě proto jsem je zvolila za respondenty průzkumného šetření této bakalářské práce. Je nutné především věnovat pozornost potřebám, které vnímají sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách v praxi za důležité.

Podle Matouška (2013) se klienti NZDM často setkávají s rizikovým způsobem chování i díky lokalitě, ve které žijí, rodině, přátelům a známým. Sami se pak začínají projevoval rizikovým chováním, kdy věková hranice zkoušení rizikového způsobu života neustále klesá. Zároveň Matoušek (2013) uvádí, že v dnešní době spousta mladých lidí neví, jak se dá smysluplně trávit čas, a hledají aktivity, které nejsou společností přijatelné. Jednou z možností, jak trávit svůj volný čas, je navštěvování NZDM, kam mohou děti a mladiství docházet a pracovníci zde mají jedinečnou příležitost na ně působit a seznámit je s možnými alternativními způsoby zdravého trávení volného času. Informovat je o rizikovém chování a působit na ně i v této oblasti.

Hlavním průzkumným cílem mé bakalářské práce je zjistit, jaké jsou potřeby a cíle klientů navštěvující vybraná NZDM ve zkušenostech sociálních pracovníků. Zajímá mě, jak se tyto potřeby a cíle daří, z pohledu sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, naplňovat.

Teoretická část mé práce je rozdělena do sedmi kapitol. V první kapitole se věnuji nízkoprahovému zařízení jako takovému. Nejprve obecně, poté přesnému vymezení v zákoně, cílům nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a cílové skupině NZDM. Druhá kapitola se zabývá personálním zabezpečením a metodami práce. Třetí kapitola je zaměřena na nepříznivé

životní situace klientů, ve čtvrté kapitole se lehce dotýkám tématu posouzení nepříznivé životní situace. V páté kapitole popisují rizikovou mládež, v šesté potřeby a v sedmé kapitole zmiňují motivaci.

Hlavním odborným pramenem mé práce je kniha Psychologie pro pomáhající profese od autorky Marie Vágnerové (2008), dále kniha Rizikové chování od autorky Sobotkové (2016), kniha Socializace od autorky Sollárové a Pojmosloví NZDM od organizace Streetwork.cz (2008)

V praktické části jsou popsány cíle průzkumu, výběr metody a průzkumu, dále je popsán průzkumný soubor, techniky sběru dat. V průzkumné části pak vycházím z průzkumných dat získaných dotazníkovým šetřením administrovaným ve vybraných NZDM. Průzkumná data byla analyzována popisnou statistikou.

1 CÍL PRÁCE

1.1 Cíle teoretické části

1. Charakterizovat nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.
2. Popsat nepříznivou životní situaci klientů v NZDM.
3. Popsat potřeby klientů v NZDM.

1.2 Cíle průzkumné části práce

1.2.1 Hlavní průzkumný cíl

Zjistit jaké jsou potřeby a osobní cíle klientů navštěvující vybraná NZDM dle praxe sociálních pracovníků NZDM.

1.2.2 Dílčí průzkumné cíle:

1. Zjistit, jaké potřeby identifikují sociální pracovníci u klientů navštěvující vybraná NZDM.
2. Zjistit, jaké osobní cíle identifikují sociální pracovníci u klientů navštěvující vybraná NZDM.
3. Zjistit, jaké zkušenosti mají sociální pracovníci NZDM s plněním potřeb a cílů klientů v NZDM.

2 TEORETICKÁ ČÁST

2.1 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

„Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež vyplňují bílé místo v kontaktu společnosti s dospívající populací.“ (Racek, Herzog, 2009, s. 319)

2.1.1 Vymezení služby NZDM v zákoně 108/2006 Sb., o sociálních službách

Sociální služba NZDM je popsána v ustanovení § 62 uvedeného zákona a patří do okruhu služeb sociální prevence. V zákoně je služba sociální prevence definována takto:

„Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“ (§ 53 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách)

„Posláním NZDM je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu klientů a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení“ (ČAS, 2008).

NZDM se tedy jako preventivní služba zaměřuje na předcházení rizik a nežádoucích jevů. V případě jejich projevení se snaží zmírnit dopady a zároveň ochránit společnost, ale také samotné cílové skupiny, resp. konkrétní klienty. Služba NZDM je poskytována převážně formou ambulantní, zároveň může tuto základní formu doplňovat o formu terénní (tedy působit v přirozeném prostředí klientů). Služba NZDM má, stejně jako každá sociální služba v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, definovanou cílovou skupinu, její základní cíle a základní činnosti. Zákon ji konkrétně uvádí takto:

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

Nutno dodat, že služba NZDM je velmi specifická už svým zaměřením, širokým záběrem na cílovou skupinu klientů od 6 do 26 let, která zahrnuje několik období vývoje a tomu odpovídající rozličné druhy sociální práce, působení a podpory.

Je třeba se vrátit k zákonnému vymezení služby, a to představením základních činností služby, které uvádím ve znění prováděcí vyhlášky. Ta zpřesňuje zákonná ustanovení, která se věnují základním činnostem, tedy podrobně rozpracovává úkony. NZDM ze zákona poskytuje tyto čtyři druhy činností a popisuje dané úkony takto:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
2. pracovní výchovná činnost s dětmi,
3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

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

c) sociálně terapeutické činnosti:

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

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

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob. (§ 27 vyhláška č. 505/2006 Sb.)

Vrbický (2014) uvádí, že mimo uvedené základní činnosti může NZDM poskytovat dále fakultativní činnosti. Ty však nejsou nijak jasně vymezeny. Jak píše Vrbický, důvodem je, že každý poskytovatel NZDM pracuje v jiné lokalitě a s jinými cílovými skupinami, které mohou mít různé potřeby a specifika, na což pak mohou reagovat. Vychází přitom také mj. z registrace své služby a svého veřejného závazku. Veškeré fakultativní služby by však měly směřovat rovněž k sociálnímu začleňování. (Vrbický, 2014)

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež patří do skupiny služeb sociální prevence. Tyto služby se snaží předcházet sociálnímu vyloučení osob, které jsou právě svou sociální situací ohroženy. Napomáhají s řešením nepříznivé sociální situace a ochraňují společnost před společensky nežádoucími jevy. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Na území České republiky je registrováno 257 nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. (MPSV, 2015)

2.1.2 Cíle nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Za nejhlavnější cíl se považuje kontaktování a udržování kontaktu se skupinou či jednotlivcem, kteří využívají služeb klubu. K rozvoji klientů je využíván individuální přístup a zároveň je podporována jejich samostatnost, soběstačnost a svéprávnost. Dalším velmi důležitým cílem je, pokud možno, zamezení škod, jež si mohou napáchat sami svým rizikovým chováním, ať už jako jednotlivci nebo skupina. (Pojmosloví NZDM, 2008)

Dle Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (2008) je hlavním cílem dětem a mládeži zajistit: podporu pro zvládání těžkých životních událostí, navýšení sociálních dovedností a schopností, naopak snížení sociálních rizik, která vyplývají z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování, podporu sociálního začlenění do skupin vrstevníků i do společnosti včetně zapojení se do dění místní komunity, důležitou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit, zlepšování kvality cílové skupiny klientů a mládeže, předcházení nebo snížení zdravotního rizika souvisejícího s jejich způsobem života, omezení rizikového chování páchaného cílovou skupinou nebo na cílové skupině, lepší orientaci v jejich sociálním prostředí a podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

2.1.3 Cílové skupiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Podle zákona o sociálních službách je cílová skupina NZDM ohraničena věkem 6-26 let. Bývá ohrožena sociálním vyloučením a společensky nežádoucími jevy. Nízkoprahové kluby se snaží vytvořit přirozené prostředí, které budou děti a mládež vyhledávat a navštěvovat (Zákon o sociálních službách 62§).

Dle Klímy a Jedničky (2009) bývá typickým klientem NZDM označováno dítě, nebo mladistvý, který je zpravidla ohrožen společensky nežádoucími jevy, a také se nachází v dospívajícím období, které je z mnoha důvodů komplikované. V dospívání dítěte dochází k mnoha změnám, které mohou mít nepříznivý vliv na dítěti, a také může dojít k rizikovému chování. Vymezení a definovat cílovou skupinu nelze úplně jasně, jedná se o velmi diskutované téma. (Klíma, Jedlička 2009). Vymezení skupiny není jasně charakterizováno. Jedná se o velmi různorodou skupinu, přičemž možnými příjemci služeb NZDM jsou děti, nebo mladiství, u kterých je těžké najít společné rysy.

„Jde o neformální skupiny teenagerů, setkávajících se na určitém oblíbeném místě, trávících spolu čas, situačně sprádajících plány a realizujících podle nich své akce (mejdán, kino, čundr,

díza, za oblíbenou kapelou). Pojem „cílové skupiny“ je pak spíše abstraktní sociální konstrukcí, ovšem bez dostatečné výpovědní hodnoty” (Klíma, Jedlička, 2009, s. 12).

Cílovou skupinu lze vymezit také jako skupinu či komunitu, která je často spojena s konkrétní městskou částí, kdy svůj volný čas netráví organizovanými aktivitami, ale dávají přednost trávení volného času mimo domov a volný čas tráví, pro mnoho lidí z většinové společnosti, neakceptovatelným způsobem (Matoušek, 2013).

Dle Jedničky (2004) jsou častou cílovou skupinou NZDM jedinci, kteří vzhledem k jejich životní situaci, neví jak a proč by se měli snažit o změnu, často vyčerpali všechny své možnosti a dovednosti a ztratili tak naději, rezignovali a odmítají o jakýkoli obrat usilovat.

Herzog (2009) naopak píše, že klienti bývají často ve fázi, že nerozumí, odmítají, nebo si nechtějí připustit, že by jim služba mohla být nápomocná.

Další charakteristiky uvádí Šandor (2005):

- nemohou nebo se nechtějí zapojit do běžných volnočasových aktivit,
- vyhýbají se institucionalizované pomoci a péči,
- dávají přednost neproduktivnímu trávení svého volného času, mimo rodinu či jinou sociální skupinu,
- jejich životní styl je dostává do konfliktů, které jsou ohrožující pro ně i jejich okolí.

2.2 Personální zabezpečení činnosti

V týmu bývají: vedoucí zařízení, kontaktní pracovník klubu a terénní sociální pracovník (tzv. streetworker) – ten není vždy součástí týmu, jelikož ne každé nízkoprahové zařízení terénní práci vykonává. V některých případech mohou do klubu docházet také dobrovolníci nebo studenti na praxi, což je také klad pro děti, které si k nim často vybudují až velmi kamarádský vztah. To poté může ulehčit práci s daným klientem.

Každý pracovník klubu musí mít adekvátní vzdělání dané k výkonu profese. Úroveň vzdělání jsou určené nejen standardy NZDM, ale také samotnými zřizovateli jednotlivých nízkoprahových zařízení. (Pojmosloví NZDM, 2008)

Možnosti, jež mají pro vzdělání kontaktní pracovníci a terénní sociální pracovníci:

a) pregraduální vzdělání: studium na střední pedagogické škole, studium na vyšší odborné škole, studium na vysoké škole v daných oborech: pedagogika, sociální práce, sociální pedagogika, speciální pedagogika a další příbuzné obory

b) specializační vzdělání: absolvování specializovaných akreditovaných kurzů, rekvalifikace a odborné stáže. Pracovník většinou na pozici: Pracovník v sociálních službách.

Sociální pracovník je podle slovníku sociální práce: „*definován v z. 108/2006 jako pracovník vykonávající sociální šetření, zabezpečující sociální agendy včetně řešení sociálně-právních problémů, poskytující sociální poradenství, provádějící analytickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních sužeb sociální prevence, depistážní činnost, poskytující krizovou pomoc, sociální poradenství a sociální rehabilitaci. Zákon definuje i předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka, k nimž patří způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost (vyšší odborné vzdělání nebo vysokoškolské vzdělání.*“ (Matoušek, 2016, s. 201)

Sociální pracovník musí dále dbát na povinnost dalšího vzdělávání, které je požadováno dle §111 zákona 108/2006 Sb., v rozsahu nejméně 24 hodin za každý kalendářní rok. Tímto vzděláváním si pracovník „*obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci*“ (Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách).

2.2.1 Metody práce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež

Metody sociální práce jsou obecně zaměřeny na cílový subjekt, čímž se rozumí práce s jednotlivcem, skupinou, rodinou či komunitou. Dále na aktuální situaci klienta, vztahové a systémové vazby. V následujících podkapitolách se zmíním o práci se skupinou a streetworku.

Práce se skupinou v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež

Práce se skupinou pomáhá člověku k uspokojování jeho potřeb, k poznání nových osob a sebe sama, též napomáhá k řešení různých životních situací. Skupinová práce s sebou nese mnoho výhod, jako je nízká ekonomická nákladnost a také sledování interpersonálních vztahů. Často se polemizuje o tom, zda se jedná o terapii nebo práci se skupinou. „Život ve skupině vyjadřuje základní lidskou potřebu sdílet, spoluvytvářet, dávat a brát, uskutečňovat se ve vztazích“ (Matoušek, 2008 in Mašát, 2012).

Streetwork nebo také terénní práce je další součástí práce v nízkoprahovém zařízení. Terénní práce s dětmi a mládeží má podpůrný a preventivní charakter, který se skládá ze čtyř fází. První fází je monitoring nebo také mapování, kdy se pracovník snaží získat dostatečné znalosti o lokalitě, shromáždit dostupné údaje a poté je analyzovat. Fáze monitoringu je realizována metodou pozorování, rozhovorem a studiem dat o lokalitě. Druhá fáze - vyhledávání, které ovlivňuje nejen časový harmonogram, zejména ve struktuře dne (pokud se pracovník nezabývá dětmi „záškoláky“, je nutné přizpůsobit čas školnímu vyučování), ale také pohyb cílové skupiny v lokalitě, která může být velice široká (trávení volného času před domem, u zastávek nebo na diskotékách a mnoho dalších míst. Třetí fáze - navazování a udržení kontaktu, která je

charakteristická tím, že dítě či mladiství doposud žádnou odbornou pomoc dobrovolně nevyhledával, čili se s žádnou odbornou pomocí nesešel, proto je vhodné zvolit partnerský přístup ke klientovi. Cílem a úkolem navazování kontaktu je seznámit klienta s charakterem a obsahem služby, například formou informačních letáčků. Poslední fází je samotné vykonání sociální práce, které v rámci terénní práce představuje například situační intervenci, případovou práci, skupinovou práci nebo poradenství v rámci nízkoprahových klubů (Herzog, 2007).

Volnočasové aktivity v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež

Pojem volný čas je běžně chápán jako odpočinek, rekreace, zábava, zájmové činnosti či vzdělávání. U dětí do volného času nepatří vyučování, sebeobsluha či povinnosti spojené s provozem rodiny. Součástí nejsou také činnosti, které uspokojují základní potřeby člověka (např.: spánek, hygiena, stravování). Mnoho dětí tráví svůj volný čas na veřejných prostranstvích, venku či na ulici, často bez přítomnosti dohledu i bez zájmu dospělých. Způsob využívání volného času u dětí je ovlivněn nejen výchovným působením rodičů, ale také sociálním prostředím. Pokud děti dlouhodobě mají pocit, že se o ně nikdo nezajímá a nikdo o ně nestojí, jsou lehce manipulovatelné a mohou se vyskytnout v sociálně závadném prostředí. Dalšími činiteli jsou například pocit nedostatku citů, neúspěchy ve škole a dlouhodobě trvající nuda (Pávková, 2008).

2.3 Nepříznivá životní situace klientů

„Nepříznivou sociální situací se rozumí taková situace, ve které osoba pro ztrátu soběstačnosti z důvodu věku, zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby nebo z jiných závažných důvodů, nebo jestliže její způsob života vede ke konfliktu se společností, není schopna dostatečně zabezpečovat a uspokojovat své životní potřeby a tyto potřeby nejsou ani jinak dostatečně zabezpečeny.“ (ČAS pojmosloví, 2008)

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se nepříznivou životní situací rozumí: *„Oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)*

Racek a Herzog (2013) uvádí tři formy nepříznivých sociálních situací:

a) Konfliktní společenské situace: Jedná se o situace, jež jsou v rozepři se společenskými, kulturními, ale i právními normami. Příkladem jsou: drobná kriminalita, vandalismus, šikana, násilí, záškoláctví, útěky z domova, domácí násilí nebo pohlavní zneužívání.

b) Obtížné životní situace: To bývají těžko řešitelné situace, které jedinec sám těžko vyřeší. Příkladem jsou: selhání ve škole nebo v zaměstnání, problémy se samotnou volbou školy a povolání, rozpad rodiny, partnerské problémy rodičů, zajištění bydlení, těhotenství u dospívajících dívek, obtíže při získávání obživy atd.

c) Omezující životní podmínky: Jedinec se nachází v prostředí, jež omezuje jeho psychosociální dovednosti, nebo je v nepříznivém rodinném či sociálním prostředí. Příkladem jsou: pasivní životní stereotyp, absence zájmů jedince, pocit absolutního odcizení, pocit zneschopnění, chybění citlivosti nebo pocit neschopnosti navázat vztahy.

Dalším ovlivňujícím faktorem je věk skupiny docházející do NZDM. Podle Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (2008) je možné programy dělit podle věku cílových skupin na:

- a) programy pro skupiny klientů a dospívající od 6 do 12 let ze sociálně vyloučených lokalit,
- b) programy pro dospívající děti od 13 do 18 let, tj. období střední a pozdní adolescence, jež se pohybují v městském prostředí,
- c) motivační a aktivační programy pro mladé dospělé od 19 do 26 let.

Dále Racek a Herzog (2013) uvádí, že v praxi se ukázalo, že je dobré zaměřovat se pouze na jednu skupinu z výše uvedených. Dále je dobré rozdělit aktivity tak, aby odpovídaly věkovým rozdílům klientely klubu. To lze vyřešit například rozdělením prostoru klubu nebo rozdělením času poskytování služby. Každé zařízení určuje svou cílovou skupinu podle toho, jaké jsou potřeby a zakázky klientů a mládeže v dané lokalitě.

Pojmosloví NZDM (2008) uvádí, že nízkoprahová zařízení reagují cíleně na různé typy nepříznivých sociálních situací. NZDM v Pardubickém kraji řeší tyto nepříznivé situace: špatné rodinné zázemí, cizinci, romské děti, zájmy trávení volného času a rizikové chování.

Mezi špatné rodinné zázemí lze uvést finanční situaci, která ne vždy je dobrá. Proto rodiny často musí pobírat nejrůznější sociální dávky. Dále pak špatné rodinné vztahy, což může souviset se zanedbáváním dítěte, rodiče tudíž nevěnují dětem takový čas, jaký by měli, a nakonec to, že rodiče nezvládající učivo, což je většinou dáno tím, že rodiče mnohdy nemají dokončené vzdělání, proto není v jejich schopnostech poskytnout jim dostatečnou podporu při školních dovednostech. Problematická situace nastává u cizinců, kteří se potýkají s jazykovou bariérou, změnou prostředí, setkáváním se s novými lidmi a začleněním se do společnosti.

Romské děti nejčastěji trpí šikanou, ať už jsou šikanovány ony, nebo samy šikanují své okolí. Dalším velkým problémem těchto klientů je dodržování pravidel a s tím související pravidelná docházka do školy. A v neposlední řadě do této problematiky spadá fungování v domácnosti. Zájmy a trávení volného času jsou především o tom, že rodiny těchto klientů často nemají peníze na to, aby mohli dětem platit zájmové kroužky. Proto je důležité alespoň částečně jim je v klubu vynahrazovat nejrůznějšími aktivitami.

Rizikové chování je nejobsáhlejší rizikovou situací. Sem řadíme kouření. Často již nezletilé děti kouří se svými vrstevníky na důkaz vyspělosti. Šikana a kyberšikana jsou dalšími faktory, jež děti také ohrožují. Dále sem patří závislosti, jako například závislost na počítači či závislost na alkoholu nebo drogách. Drogy a alkohol bývá často otázka experimentování. Do rizikového chování řadíme také projevy dítěte – vandalismus, krádeže (s tím souvisí problém s přiznáváním se), agresivní jednání nebo rizikové chování na silnici (často děti přebíhají mimo přechod pro chodce bez rozhlédnutí). (Pojmosloví NZDM, 2008)

Sociální problémy

Následující kapitola uvádí nejčastější sociální problémy. Těmi je pravidelná docházka dětí do NZDM. Mezi tyto důvody patří zejména bezdomovectví, týrání dětí, špatná finanční situace, která je způsobena nezaměstnaností, alkoholismem nebo gamblerstvím. Dalším důvodem je zanedbávání dítěte či nezletilost a nevyzrálost dítěte.

Týrání dětí

Vágnerová (2008) specifikuje týrání jako projev chování rodičů nebo jiných osob, které dítě poškozuje tělesně či duševně a tím může ohrozit jeho další vývoj. Podle důsledků, které může týrání způsobit, se pak rozlišují určité formy týrání, které jsou podrobněji popsány v následujících podkapitolách.

Psychické týrání

Podle Špeciánové (2003) se týrání vyznačuje takovým chováním, které má vážný negativní vliv na citový vývoj dítěte a vývoj jeho chování. Může mít podobu slovních útoků na sebevědomí dítěte, jeho odmítání či zavrhování. Duševní a citové týrání je provázené závažnými změnami, které se objevují v chování dítěte. Je velmi obtížně prokazatelné než tělesné, ve kterém jsou následky viditelné. V případě psychického týrání oběť často ze strachu a studu mlčí. Velmi těžké je u takových dětí získat důvěru. Citovým ubližováním je dítě vystaveno dlouhodobé životní nejistotě. Konflikty v rodině a její nefunkčnost jsou častou příčinou psychického týrání. Citové týrání se velmi často vyskytuje společně s týráním fyzickým a sexuálním zneužíváním. Následky tohoto týrání se pak projevují v oblasti emoční a intelektuální. Děti mají v dospělosti problém s utvářením mezilidských vztahů a se sebehodnocením. Často se podceňují, nebo

naopak přeceňují. Rodiče jsou pro své děti vzorem, a proto velmi často své chování přenášejí právě na ně.

Dalšími projevy psychického týrání jsou slovní útoky, kdy dítě často slýchává různé nadávky, posměšky a vulgární výrazy. Ty mají pak vliv na sebevědomí dítěte. Dítě bývá často ponižováno, uráženo. Je mu dáván najevo pocit, že není pro rodinu důležité a je zavrhováno. Často bývá svědky hádek rodičů, bývá izolováno od svých kamarádů a spolužáků. (Špeciánová, 2003)

Zneužívání dítěte

Podle Krejčířové (2007) se obecně dá hovořit o zneužívání tehdy, pokud člověk využívá druhého člověka ke svému vlastnímu prospěchu z pozice větší síly, společenské nebo intelektuální převahy. Jelikož jsou děti velmi slabé a závislé na dospělých, tak se o zneužívání v jejich případě hovoří nejčastěji. Dítě je nuceno konat práci, která je pro něj náročná a ve svém věku není v jeho silách, aby jí zvládl. Nejčastějším zneužíváním u dětí bývá sexuální zneužívání.

Špatná finanční situace

Špeciánová (2003) Jednou ze základních potřeb každého člověka je mít dobré místo k životu, které mu přináší pocit bezpečí a jistoty. Mnoho lidí se dostává do tíživé až frustrující situace, kdy nemohou žít v bezpečném a příjemném prostředí. Nejčastějším důvodem bývá špatná finanční situace, do které se dostávají v důsledku nezaměstnanosti, zadluženosti, alkoholismu nebo gamblerství.

Nezaměstnanost

Nezaměstnanost je sociálně - ekonomický problém, se kterým se lidé těžko vyrovnávají. Zaměstnání má pro člověka značnou hodnotu a motivů k práci, může být několik. Být zaměstnaný znamená přísun peněz, pomocí nichž jedinec uspokojuje své potřeby. Dalším motivem je aktivita, seberealizace či sociální kontakt. Vydělané peníze znamenají pro jedince také zajištění si určité míry samostatnosti, ekonomické soběstačnosti a nezávislosti. (Špeciánová, 2013)

Vágnerová (2008) uvádí, že nezaměstnaností jsou ohroženi lidé s nedostatečnou kvalifikací a nízkou vzdělanostní úrovní. Dále lidé mladší 25 let, kterým chybí požadovaná praxe. Vyšší riziko nezaměstnanosti hrozí u lidí z nejnižší sociální vrstvy, u příslušníků různých minorit a přistěhovalců. Ztrátu zaměstnání zvyšuje též osobností nebo sociální patologie, kterou je myšlen sklon k alkoholismu, užíváním drog, neschopnost sociální adaptace, neochota akceptovat zaměstnání jako zdroj finančních prostředků.

Důsledky nezaměstnanosti (hlavně té dlouhodobé) dopadají i na celou rodinu. Tato situace se pro ně stává zátěžová, neboť nezaměstnaný ztrácí původní postavení a snižuje se jeho sociální status. Dochází k narušení rodinného života, dochází ke změně ve vztazích mezi jednotlivými příslušníky rodiny. Vlivem nedostatku finančních prostředků musí dojít ke snížení požadavků na potřeby členů rodiny. S dlouhodobou špatnou finanční situací, stoupají počty klientů, kteří řeší svou situaci půjčkami, které nejsou schopni splácet. Tato situace obvykle vyústí až ke ztrátě bydlení, exekucím...(Vágnerová, 2008)

Alkoholismus

Dle Sochůrka (2009) lidé mají tendence utíkat před svými problémy. Jednou z únikových cest, kterou volí je alkohol, který se pak stává vážným problémem, pokud se stanou na něm závislí. Podle Sochůrka je alkoholová závislost taková potřeba alkoholu u jedince, která překračuje míru, kterou toleruje jeho okolí i společnost a jeho spotřeba je tak velká, že poškozují jeho zdraví, vztahy s okolím i společností. (Sochůrek, 2009)

Zanedbávání dítěte

Zanedbáváním se rozumí jakýkoliv nedostatek péče potřebnou pro dítě. Tento nedostatek je označován jako deprivace, kterou můžeme označit jediným slovem – strádání. (Vágnerová, 2008)

Podle Špeciánové se zanedbávané dítě dostává do vážné situace, kdy mu může být způsobena vážná újma v jeho vývoji nebo dokonce může být ohrožen jeho život. Zanedbávání má mnoho podob. Jedná se například o tělesné nebo citové, zanedbávání výchovy a vzdělání, péče o zdraví, nedostatek podnětů, které podporují dovednosti a schopnosti dítěte.

Charakteristickými projevy zanedbávání může být celá řada. Jedním z nich může být nevhodné oblečení dítěte, které je neadekvátní pro dané roční období. Děti mohou mít na sobě oblečení, které může být příliš malé, nebo příliš velké a způsobuje dítěti nepohodlí. Dalšími znaky je třeba nedostatečná osobní hygiena, únava, ospalost dítěte v běžnou denní dobu, poruchy řeči a příjmu potravy, neurotické návyky, asociální a destruktivní chování dítěte, nedostatečný dohled nad dítětem se zanedbáváním prevence před úrazy, nedostatek patřičné lékařské péče, poruchy růstu, vývoje, retardace a nerovnoměrný psychomotorický vývoj dítěte. Dále mohou žít děti v domácnostech, kde nejsou vhodné podmínky pro život, kde nemají dostatek tepla, vody nebo jsou obklopeny velkým nepořádkem a špínou. Nedostatečné sociální dovednosti, ponechávání dítěte samotné bez dozoru dospělého, nechat běhat dítě volně se pohybovat na ulici v neobvyklých hodinách, přehlížení kulturních norem, citová plachost, lhostejnost ... jsou další z mnoha projevů. (Špeciánová, 2003)

2.4 Posouzení nepříznivé sociální situace

Aby byla určena vhodná podpora, pomoc, plán péče a poskytnutí kvalitní služby, je důležité dobře posoudit nepříznivou sociální situaci. Posouzení je kompetencí sociálních pracovníků, ti mohou často nahlížet na klientovu situaci z různých pohledů. Pincus a Minahanová vytvořili tzv. systémovou perspektivu, což je podpůrný systém, jenž předpokládá, že problémy klientů závisí na jejich prostředí a také na vzájemném působení osoby. Při zvládnání životních úkonů klientů pomáhají pracovníci tím, že jim pomohou vykonat činnost, kterou vykonat chtějí. (Navrátil, 2014)

MPSV (2015) uvádí, že nepříznivá životní situace je posuzována v přirozeném prostředí klienta. Pracovník neposuzuje klienta pouze jako samostatnou jednotku, ale posuzuje také jedince ve vztahu k prostředí. Pracovník tedy hledá nerovnováhu mezi požadavky prostředí na klienta a zároveň požadavky klienta na zvládnání svých vlastních potřeb. Mezi nimi se potom snaží nalézt rovnováhu.

Při posuzování nepříznivé sociální situace je důležité, aby pracovníci byli neutrální a neuplatňovali své zájmy ani nikoho jiného. Musí hájit pouze zájmy klientů. Navrátil uvádí, že West a Watson považují za stěžejní dovednost dobře posoudit nepříznivou sociální situaci klienta. (Navrátil, 2014) Nepříznivá životní situace se často mění a mění se také potřeby klientů. Proto je důležité pravidelné vyhodnocování a reagování na měnící se potřeby klientů. (MPSV, 2015)

Dle Kovaříka (2013) mohou potřeby být psychické nebo biologické. Biologické potřeby jsou potřeby základní, patří mezi ně například: teplo, voda, čistý vzduch, světlo, správná strava, ochrana před škodlivými vlivy nebo přístřeší. Nenaplňování těchto potřeb může sociální pracovník zjistit na základě pozorování nebo rozhovoru. Mezi psychické potřeby se řadí potřeba stimulace, jistoty, bezpečí, osobní identity, smysluplného světa, životní perspektivy nebo potřeba životního smyslu. Sociální pracovník se převážně zaměřuje na situaci v rodině a sociální prostředí, v němž dítě žije. Zaměřuje se na silné a slabé stránky a hledá tak zdroje, které může využít k naplnění potřeb.

Plháková (2006) uvádí, že podle autora pyramidy lidských potřeb Maslowa existuje pět lidských potřeb. Tyto potřeby jsou seřazeny podle důležitosti. Jedná se o potřeby fyziologické, potřeby bezpečí a jistoty, potřeby sounáležitosti a lásky, potřeby uznání a úcty a potřeby seberealizace.

2.4.1 Techniky posouzení nepříznivé sociální situace

K posouzení nepříznivé sociální situace se využívají různé metody a techniky. Nejvíce používanou technikou je rozhovor. Rozhovor je vždy v režii pracovníka, který si může vytvořit otázky předem nebo klást otázky, které ho napadnou během rozhovoru (tzv. z patra). Je vhodné uvážit, kdy je výhodné pokládat uzavřené otázky a kdy otevřené otázky. Díky uzavřeným otázkám získá pracovník jasnou, stručnou a věcnou odpověď. V určitých situacích je ale potřeba, aby pracovník pokládal otevřené otázky. Na základě těchto otázek vznikne prostor pro sdílení klientových pocitů, získání více informací a klient se mnohdy více otevře. Pracovník se během rozhovoru přizpůsobuje slovníku klienta. Důvodem je, aby byl rozhovor méně formální a aby se klient cítil příjemněji (s dítětem pracovník nemluví tak, jako když mluví s dospělým či kolegou, nebude používat odborné výrazy, atd.). (Navrátil, 2007)

Navrátil (2007) uvádí jako další techniku hru nebo malování. Tyto techniky se využívají nejvíce u dětí, ale lze je také využít i u mládeže nebo u dospělých jedinců. Mládež nebo dospělí jedinci tak mohou sdělit své pocity a postoje lépe než mluveným projevem. Na základě hry a malování si mohou děti, mládež i dospělí jedinci uvědomit své problémy nebo mohou získat nový pohled na určitou situaci. Při zjišťování nepříznivé sociální situace mohou být ku prospěchu škály a dotazníky. Tato technika je jasná, srozumitelná a velmi jednoduchá na provedení. Ale není jednoduchá na vyvozování výsledků. Je užitečná v tom, že dává klientovi kontrolu nad situací a může si uvědomit, kde se teď nachází. Pokud se tato technika provozuje pravidelně, můžeme pak pozorovat, zda nastávají změny v klientových postojích, názorech a v jeho situaci. Další technika, která se velmi často využívá po rozhovoru, je pozorování. Pozorování probíhá prakticky neustále, během celého procesu zjišťování nepříznivé sociální situace. Kontext pozorování, cíl pozorování a souhlas jsou tři základní hlediska, na která si musí pracovníci dávat pozor. Kontextem je myšleno chování a jeho formy, na které musíme brát ohled. Pracovník má nastavené určité cíle a během pozorování sleduje kroky, které k cíli směřují nebo naopak kroky, které směřují k jiným cílům. Klient by měl dát ke každému pozorování souhlas a měl by mu být sdělen smysl pozorování. (Navrátil, 2007)

2.5 Rizikové chování dětí a mládeže

Nepříznivá sociální situací úzce souvisí s rizikovým chováním dětí a mládeže a též se socializací. Na základě nedostatečné nebo neadekvátní socializace může vznikat rizikové chování a následně se může dítě nebo mládež vyskytnout v nepříznivé sociální situaci. V této kapitole vymezím pojem socializace a rizikové chování. (Sollárová, 2008)

Socializace

Podle Slovníku sociální práce je socializace „proces utváření osobnosti člověka. Spočívá v osvojování kultury a v začleňování jedince do systému společenských vztahů postupným vytvářením vazeb s jinými lidmi. Primární socializace probíhá v rodině nebo v prostředí, které ji nahrazuje (např. ústav). Sekundární socializace pobíhá ve výchovných, vzdělávacích, případně dalších institucích a prostředcích, do nichž se dítě dostává.“ (Matoušek, 2016, s. 193)

Sollárová (2008) uvádí, že socializace je potřebná pro úspěch jedince ve společnosti. Člověk se člověkem stává na základě procesu socializace. Se socializací souvisí sociální role, kterou si každá společnost vytváří a tyto role požaduje po svých jedincích. Sociální role jsou dány věkem, pohlavím, profesí a dalšími faktory. Pojetí sociálních rolí společnost zavedla do norem společnosti. Normami společnost usměrňuje chování jedinců. Proces socializace spočívá v učení jedince na základě, kterého si osvojuje obsah socializace. Proces socializace spočívá i v regulačních procesech, kterými na jedince působí činitelé socializace. Mezi činitele socializace patří rodina, škola, vrstevnické skupiny a média. Primárním činitelem socializace je rodina, která dítěti předává kulturní vzorce, těmi mohou být například tradice, mravy, zvyky, zákony. Dále dítěti předává základní normy a hodnoty společnosti, ve které žijí. Ve škole jsou hlavními činiteli socializace učitelé. Mají moc, odpovědnost a kontrolu nad celou skupinou dětí nebo mládeže. Učitelé mohou působit na dítě nebo celé skupiny žáků ve škole a ovlivnit jejich postoje a chování. Vrstevníci mají na dítě a mládež také vliv. Vrstevnické skupiny a přátelství může rozvíjet vývojové kompetence jedince. Zejména přátelství může ovlivňovat pocity, sebehodnoty a očekávání od blízkých vztahů. Média mají také vliv na socializaci jedince. Například vliv na agresivní chování dětí a mládeže má více filmová než pohádková postava. Také mají vliv na formování hodnot a norem společnosti. Například prezentace majetku, štíhlosti, módy nebo „být in“ v médiích, působí výrazně na děti a mládež. Na základě toho se potom mohou ve školách třídit do skupin.

Rizikové chování je „jednání, jež může ohrozit život, zdraví nebo sociální integritu jedince, nebo chování, které je namířeno proti zájmům společnosti definovaných zákony. Tímto chováním se soustavně zabývá kriminologie, behaviorální medicína a psychologie zdraví.“ (Matoušek, 2016, s. 175)

Mezi rizikové chování podle Sobotkové (2014) nejčastěji patří:

1. záškoláctví: záškoláctví může nastat jako obrana před problémy ve škole, jako důsledek dobrodružství nebo experimentu, či důsledku poruch chování a učení.

2. lhaní (lhaní není společností chápáno jako rizikové chování): Lhaní dítěte bývá způsobem úniku z nepříjemné situace, kterou samo nedokáže vyřešit jiným způsobem. Je potřeba vždy zjistit, proč dítě lže, co ho k tomu vede.

3. agresivita a agresivní chování

4. šikana, kyberšikana a násilné chování

5. kriminální jednání (jedná se především o krádeže)

6. vandalismus: vandalismu se děti často dopouštějí ve škole na školním majetku nebo věcech spolužáků. Dále na sportovních utkáních, veřejném majetku (osvětlení, lavičky, dopravní značky, náhrobky na hřbitově, graffiti)

7. závislostní chování: zde patří legální návykové látky (alkohol, cigarety), nelegální návykové látky, gambling, závislost na nakupování, závislost na počítači.

8. rizikové chování na internetu: navštěvování nelegálních nebo nevhodných webových stránek, kopírování a stahování hudby a filmů, oslovení cizí osoby nebo otevírání spamů a reagování na ně.

9. rizikové sexuální chování: jedná se hlavně o předčasný pohlavní styk, promiskuitu, styk bez ochrany, náhodné známosti, prostituce, předčasné těhotenství, rozvoj sexuální deviace, krutost ke zvířatům, žhárství nebo pomočování.

10. rizikové chování v dopravě: rizikové chování v dopravě se může týkat neznalosti dopravních předpisů, vlivu návykových látek nebo přecení vlastních schopností.

11. extrémní rizikové sporty a hazardní aktivity: při hazardních aktivitách si je jedinec vědom reálného rizika smrti na rozdíl od extrémních sportů. Například lezení po budovách, přeskakování mezi domy ze střechy na střechu nebo jízdou mezi vagony metra nebo vlaku.

12. užívání anabolik a steroidů

13. nezdravé stravovací návyky

14. extrémismus (skinheads, squateři, náboženství)

15. xenofobie, rasismus, intolerance a antisemitismus

Dle Matouška (2016) je riziková mládež podle slovníku sociální práce „*mládež, u níž je vyšší riziko sociálního selhání. Jedna z cílových skupin sekundární prevence. Dispoziční faktory jsou dědičnost, konstituce, nižší úroveň zdraví a rozumových schopností, poruchy morálního vývoje, dysfunkční rodina, neúčast na vzdělání a na trhu práce, bydlení ve velkém městě, příslušnost k asociálním subkulturám, aj.*“ (Matoušek, 2016, s. 175)

Rizikové chování se dle Sobotkové (2014) považuje za součást vývoje jedince a časem odezní věkem a zároveň nepřekračuje hranici trestného činu. Rizikovým chováním jedinec reaguje a

uspokojuje své potřeby a zájmy. Často si neuvědomuje, že rizikové chování může mít následky do budoucna a neuvědomuje si, že může mít toto jednání právní důsledky.

2.6 Potřeby dítěte a jejich rozdělení

V této kapitole se věnuji obecnému pojetí potřeb i konkrétním potřebám dané cílové skupiny, tedy dětem či mladistvým nízkoprahových zařízení. Zjišťování potřeb by celkově mělo vést k odhalení, zda aktuální služby odpovídají potřebám klientů. Jelikož se v práci zabývám právě potřebami a cíli klientů NZDM.

Potřeba se dá popsat různými způsoby, z pohledu mnoha věd. V kontextu sociální práce ji můžeme chápat jako něco, co pociťuje klient a má tendenci si tuto potřebu naplnit. Klientem pociťovaná potřeba by měla být výchozím bodem pro další práci s ním (Matoušek, 2008).

Podle Zatloukala (2011) je definování potřeb velmi nesnadné, zároveň je ale tento pojem velmi často užíván při plánování změn v sociální oblasti a také ke zdůvodnění, jak má být určitá služba poskytována.

Potřeby klientů tvoří dle Čermákové a Johnové (2003) jádro pro poskytování služby. Na základě posouzení potřeb sociálním pracovníkem, na kterém se podílí samotný klient, je vytvářen jeho individuální plán, který udává směr a cíl poskytované služby

Dle Gupty se dá potřeba popsat jako rozdíl mezi současným a požadovaným stavem. (Gupta et al., 2007 – viz obr. 1, s.28)

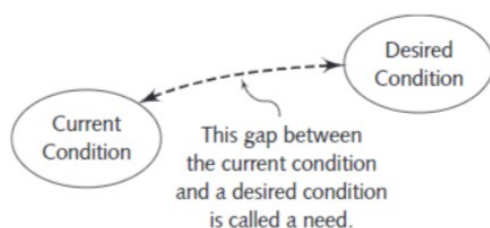
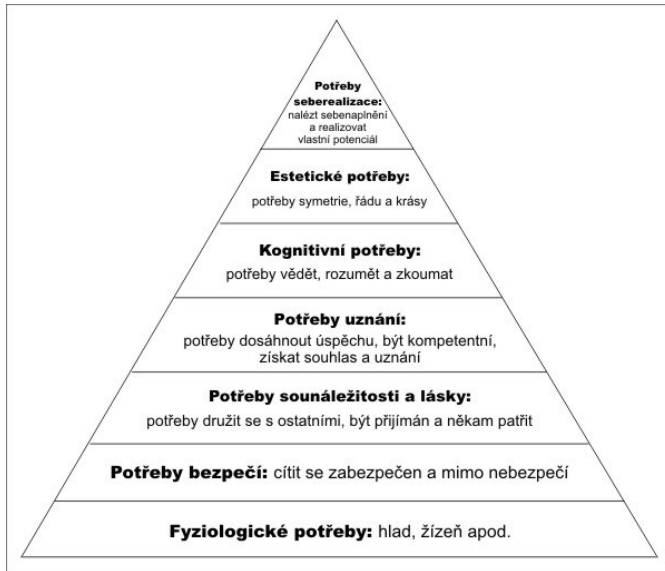


FIGURE 1.1 *Definition of a Need*

Obrázek 1 - Definice potřeby (Gupta et. Al., 2007)

Dle Říčana (2014) Každá lidská bytost směřuje k tomu, aby byly uspokojeny její potřeby. Humanistický psycholog Maslow se zabýval osobním růstem, a to z hlediska potřeb. Maslow zařadil spolu se základními biologickými a psychologickými potřebami do kategorie potřeb také hodnotovou orientaci. Vytvořil HIERARCHII POTŘEB a tu znázornil jako pyramidu (viz obr. 2, s. 29). Osobní růst nastává po uspokojení potřeb. Je důležité nejprve uspokojovat potřeby nižší a poté lze uspokojit potřeby vyšší. Na vrcholu pyramidy se nachází potřeba seberealizace,

kteřá pŕesahuje bezprostřednĕ zájmy jedince. Jsou to: potřeba vzdělavat se, potřeba tvořit, potřeba usilovat o dobré mezilidské vztahy atd. Uspokojením těchto potřeb vznikají u člověka vrcholné zkušenosti, což je nejvyšší štěstĕ a povznesení. Zároveň vzniká odolnost vůči frustraci nižších potřeb. Maslowova hierarchie potřeb není dána jednotlivými vývojovými stadii, mnoho z nich může nastat už v mládĕ.



Obrázek 2 - Maslowova pyramida lidských potřeb (Řičan, 2014)

2.6.1 Pět základních úrovnĕ vývoje

Helus (2018) na základě působení různorodých činitelů definuje úroveň vývoje:

- **Vývoj jako socializace:** Díky působení sociálního okolí se dítě začleňuje do společnosti, sociálních skupin a lidských vztahů. Socializaci můžeme dále dělit na:
 - Primární: k té dochází v rodině
 - Sekundární: ta nastává při nástupu do mateřské či základní školy
 - Terciální: probíhá v dospělosti

Mechanismem je sociální učení. Dítě si osvojuje sociální role v jednotlivých sociálních skupinách. S přibývajícím věkem se rozmanitost rolí zvětšuje a napomáhá dítěti k větším úspěchům v životě.

- **Vývoj jako sebeutváření jedince:** je důležité, aby vhodným způsobem na jedince působili aktéři socializace a edukace. Jedinec se pak učí úspěšně překonávat bariéry v průběhu vývoje.

2.6.2 Charakteristika pojmu potřeba

Biologické potřeby; potřeba bezpečĕ; potřeba emočně vřelého, individuálního, stabilního a vzájemně uspokojujícího osobního kontaktu; potřeba možnosti vytvářet sociální interakce

odpovídající věku; potřeba podpory při integraci do školního prostředí; potřeba podpory při zvládnání školních nároků; potřeba prostoru pro vlastní iniciativu; potřeba stimulace a učení; potřeba sociálního kontaktu; potřeba být někým akceptován; potřeba akceptace a respektu k osobnosti dítěte (ke konci období); potřeba sociálních vzorů a identifikace se sociální skupinou. (Ptáček, Kuželová, 2013)

Podle Lokšové, Lokši (1999) se potřeba odvíjí na základě vnitřního nedostatku nebo přebytku. Uvádí potřeby primární (fyziologické – jídlo, teplo, sexuální potřeba) a sekundární (psychické), jenž se mění v průběhu vývoje.

2.6.3 Potřeby klientů, na které reaguje služba NZDM

Služba NZDM pak reaguje na potřeby jak uživatelů, tak společnosti (v rámci své společensky ochranné funkce). Tyto potřeby spolu úzce souvisí. Jejich identifikace je jednou z hlavních rolí klíčového pracovníka. Ten je v pozici jednatele a prostředníka mezi normami společnosti, přesvědčením a osobností uživatele. Výčet potřeb pak úzce souvisí s vývojovými fázemi uživatele. Jednotlivé kategorie se následně rozdělují na okruhy, v nichž uživatelé potřebují podporu, informace, vedení nebo případně získání zdravých vzorců jednání.

VZTAHY – potřeba porozumění, orientace ve vztazích, podpora při navazování a udržení vztahů, řešení konfliktů ve vztazích – oblasti: partnerské vztahy, vztahy mezi vrstevníky, rodinné vztahy, vztahy ve škole, vztahy k institucím, vztahy dětí s dospělými osobami.

VZDĚLÁNÍ, VZDĚLÁVÁNÍ, ZAMĚSTNÁNÍ – potřeba orientace v systému vzdělávání a zaměstnání, potřeba jistoty při hledání, udržení si zaměstnání nebo udržení se na škole, potřeba podpory při zajištění komunikace se školou nebo se zaměstnavatelem, potřeba respektovat volbu uživatele, podpora zodpovědnosti, přímá podpora (př. příprava na vyučování), potřeba řešit konfliktní nebo obtížné situace ve škole (př. šikana) – oblasti: přechod ze ZŠ na SŠ či SOU, příprava do školy, kritické myšlení, kompetence a motivace, šikana, záškoláctví

PODPORA A PORADENSTVÍ – potřeba zorientovat se ve své životní situaci, porozumět jí, hledat možnosti řešení, učinit změnu a udržet si ji. Zvýšení informovanosti vede ke zpřehlednění situace, ošetření krize, často je řešeno odkázáním na návazné služby.

NÁPLŇ VOLNÉHO ČASU – potřeba smysluplně a kvalitně trávit volný čas, hledat příležitosti k seberozvoji a osobnímu růstu, nové zážitky a nové společenské vazby, potřeba společenských kontaktů

PÉČE O ZDRAVÍ – potřeba pečovat o své zdraví, být zdravý, potřeba umět vysvětlit obtíže odborníkům a přijmout řešení, respektovat dopady a odlišnosti, potřeba zvýšení informovanosti

v oblasti zdravotnických rizik spojených s životním stylem, potřeba umět si ošetřit menší poranění

UZNÁNÍ – přijetí, zájem, ocenění, úcta, respekt, potřeba emoční podpory. Klient potřebuje získat uznání za svůj výkon. „*Pozitivní hodnocení uspokojuje potřebu citové jistoty, lze jej chápat jako důkaz emoční akceptace.*“ (Vágnerová, 2008, s. 289)

POZITIVNÍ SEBEPROŽÍVÁNÍ (PÉČE O DUŠEVNÍ ZDRAVÍ) – mít na sebe pozitivní náhled, přijímat se, mít vědomí vlastní hodnoty

POTŘEBA VLASTNÍ IDENTITY - identita každého člověka se vyvíjí od narození po celý život a má mnoho aspektů, například osobnostní, kulturní, etnický. K nejbouřlivějším proměnám dochází v období puberty a dospívání. Pozitivní identita vychází ze zdravé sebedůvěry a umožňuje nám být v souladu se sebou samým, svou minulostí, současným životem i výhledem do budoucnosti. Potíže v utváření identity se mohou u dětí (i dospělých) projevovat výraznými problémy v chování, či prožívání. Děti, jež nevyrostají s vlastními rodiči, potřebují od svých nejbližších dospělých (například pěstounů):

- pomoci porozumět své minulosti, svému příběhu, odlišnostem, které mohou vnímat mezi sebou a svým okolím;

- podpořit a ujistit v tom, že je v pořádku, když se o tato témata zajímají.

Podpořit je, když v určitém věku chtějí znát podrobnosti o své biologické rodině, o okolnostech, které změnilly jejich osud; chtějí být v kontaktu se svými rodiči, příbuznými či jinými důležitými osobami jejich života. (Vágnerová, 2008)

Podle Jedličky (2004) v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež se pracovník snaží klientovým problémům porozumět a nahlédnout na jeho život z jiné perspektivy. Pracovník klienta plně respektuje a akceptuje i jeho rozhodnutí o nějakých věcech nemluvit, nebo rozhodnutí problémy neřešit. Jako velmi zásadní se jeví i nemoralizující přístup ke způsobu uspokojování klientových potřeb, se kterými se pracovník nemusí ztotožnit. V praxi se sociální pracovníci setkávají s celou řadou potřeb ze strany klientů. Tyto potřeby velmi často vycházejí z diskriminačního či odmítavého postoje společnosti. Značná část klientů NZDM se ve svém životě setkala s pocitem odcizení, zahanbení, zneschopňováním či podceňováním, nepochopením a neporozuměním, nezájmem a popíráním práv. Pracovníci zde mají nelehký úkol a to, nahlédnout na tyto mnohdy nevyčtené potřeby a věnovat jim svou pozornost. Může se jednat o aktivní naslouchání a zájem, vytváření bezpečného prostředí, otevřenost, snahu o pochopení a porozumění situaci klienta a rozpoznání jeho potřeb, zájmů a o podporu klientovy sebeúcty, jeho práv a osobitého sebevyjádření.

Dle Racka (2014) sami klienti NZDM nedefinují své potřeby, ale často přicházejí do nízkoprahového klubu s tím, že nemají představu, jak trávit svůj volný čas nebo nemají chuť objevovat, co by je mohlo bavit. Aktivně si nehledají nové kamarády, nových vztahů se straní nebo se setkávají s šikanou. Mluví i o problémech se školou, nezvládnutím učiva, konfliktech s vrstevníky i autoritami. Z běžně dostupných materiálů, které se k tématu potřeb váží a lze je využít i v prostředí NZDM bych ráda zmínila například „*Vyhodnocování potřeb dětí – praktický průvodce*“ z dílny organizace LUMOS. I když je metodika primárně určena např. pro pracovníky OSPOD, nachází se v ní mnoho potřebných kapitol i pro přímou práci v NZDM. Pro ukázkou vkládám z metodiky obrázek, který definuje možné oblasti vyhodnocování (ne)naplněných potřeb dítěte.



Obrázek 3 - Vyhodnocování potřeb dětí (Svobodová, 2012)

2.7 Motivace

„Chceš-li postavit loď, nedělej to tak, že svoláš chlapy, aby sehnali dřevo a začali stavět, ale dej jim, aby sami zatoužili po širém, nekonečném moři.“

Antoine de Saint-Exupéry

Jednání lidí probíhá určitým způsobem, s určitou intenzitou a směřuje k dosažení určitých cílů. V případě NZDM je to motivace k plnění cílů, které mají klienti zvolené v IP. Mnohdy se pozastavujeme nad tím, proč se jedinec v některých situacích chová tak, jak se chová. Jeden důvod se vztahuje ke struktuře chování, které je situačně podmíněno. Druhé odůvodnění se týká zaměření jednání na dosažení určitého cíle, což je otázka motivace. Cíle chování jsou určovány motivy. (Nakonečný, 2003)

„Motiv je pohnutka, příčina jednání, činnosti člověka zaměřené na uspokojení určité potřeby. Motiv má směr, cíl, intenzitu a trvalost.“ (Hartl, Hartlová, 2000)

Říčan uvádí: *„motiv je jakýkoliv vnitřní činitel, který člověka nebo jiný organismus vede k jeho aktivitě.“* Podle hédonické teorie je veškeré naše jednání vedeno snahou získat příjemné pocity a minimalizovat pocity nepříjemné. (Říčan, 2005)

Ludwig (2013) ve své publikaci udává 2 složky motivace. Do první složky patří věci, které děláme pro sebe (zajištění základních životních potřeb) a do druhé složky patří ty, které pro sebe neděláme (např. vrácení nalezené peněženky a následné poděkování od majitele v nás vyvolá velmi silné emoce).

2.7.1 Druhy motivace

K dosahování dobrých studijních výkonů děti inspiruje např. dobrá známka, razítko v notýsku, pochvala, diplom, aj.... Když dítě není příliš úspěšné, je mu pozitivní vnější odměna odepřena. Po delší absenci odměny, kdy je dítě neúspěšné, přestává vyvíjet aktivitu k dosahování úspěchu. Vnitřním stimulem je zájem o danou aktivitu pro vlastní dobrý pocit. Na hodnocení druhých mu nezáleží a danou věc nedělá za účelem pozitivní reakce okolí. O dosaženém výsledku nepotřebuje mluvit, nikdo o něm nemusí vědět, stačí mu vlastní dobrý pocit z „odvedené práce“. Ve výchově se doporučuje sledovat dítě, co je jeho vnitřní motivací. Dítě prochází obdobím, které je senzitivní pro učení některých dovedností. Dobré je toto období včas zaznamenat. Dítě začne projevovat zájem o konkrétní činnost a na nás je, ho v této aktivitě podpořit a nezakazovat mu ji (pokud to samozřejmě neohrožuje jeho bezpečí). Pro motivaci dítěte můžeme použít prostředky verbální nebo neverbální pochvaly. (Kopáčová, 2019)

Verbální motivace

Nejčastěji se uchylujeme k používání verbální formy podpory. Slovní hodnocení má svá úskalí a každý z nás preferuje určitou formu hodnocení: efektivní či méně.

- Je dobré vynechat nálepkování v hodnocení. Nehodnotit dítě, ale jeho chování.

Někdy přemíra slov není žádoucí. Stejně tak časté používání verbální pochvaly nemusí na dítě účinně působit stále. Otřepané fráze se stanou pro dítě rutinou. (Kopáčová, 2019)

Neverbální motivace

Podpořit sebehodnotu dítěte lze i neverbálním způsobem – gesty a pozorností. Kouzlo neverbální pochvaly na dítě působí mnohem více než vyřčená pochvala. Zde je vhodné brát v úvahu stáří dítěte. U malých dětí se více využívá emocí v projevu - jásot, potlesk. U starších dětí se na emocích ubírá a více se preferují neverbální gesta a pozornost.

- Uznalý pokyv hlavy

- Zastavení činnost a pohled na dítě
- Obejmutí
- Úsměv
- Gesta ocenění: potřesení rukou (gratuluji k úspěchu), zvednutý palec, plácnutí dlaní „give me five“, poplácání po ramenou, zatleskání. Mrknutí na dítě jedním okem. (Kopáčová, 2019)

3 PRŮZKUMNÁ ČÁST

3.1 Cíl bakalářské práce a průzkumné otázky

Cílem mé bakalářské práce je vyhodnotit, jaké jsou podle sociálních pracovníků, potřeby a osobní cíle klientů navštěvujících vybraná NZDM.

3.1.1 Hlavní průzkumný cíl

Zjistit jaké jsou potřeby a osobní cíle klientů navštěvujících vybraná NZDM dle praxe sociálních pracovníků NZDM.

3.1.2 Dílčí průzkumné cíle:

1. Zjistit, jaké potřeby identifikují sociální pracovníci nejčastěji u klientů navštěvujících vybraná NZDM.
2. Zjistit, jaké osobní cíle identifikují sociální pracovníci nejčastěji u klientů navštěvujících vybraná NZDM.
3. Zjistit, do jaké míry se daří sociálním pracovnícům naplnit potřeby a cíle.

3.2 Průzkumné metody

Pro vypracování průzkumné části této bakalářské práce byla zvolena kvantitativní metoda zkoumání formou anonymního dotazníkového šetření. Tato metoda umožňuje sběr informací od většího počtu respondentů, jejímž výsledkem jsou statistické údaje. Hlavním cílem kvantitativního výzkumu je zjištění potřeb a cílů, jaké vnímají respondenti u klientů vybraných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, které lze číselně vyjádřit, nebo alespoň třídít (Kutnohorská, 2009, str. 21-22).

Dotazník byl vyplňován sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách vybraných NZDM. Odpovědi uvedené v dotazníku jsou anonymní. Dotazník je uveden v příloze 1 této bakalářské práce. Dotazník je složen z 25 otázek, kdy první 4 otázek jsou zaměřeny na identifikaci respondentů. Tato identifikace se týká pohlaví, věku, délky praxe a pracovní pozice, na které respondenti působí. Dále dotazník obsahuje otázky výčtové, kde bylo možné vybrat více možností z nabízených alternativ, otázky pořadové, otázky škálové, otázky uzavřené a otázky polootevřené, u kterých bylo možné doplnit vlastní odpověď.

3.3 Výběr respondentů průzkumu

Jako respondenty jsem zvolila sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách z 8 vybraných NZDM. V rámci průzkumu bylo osloveno celkem 30 respondentů. Celkový počet dotazníků k analýze bylo tedy 30 (100%). Z toho 16 pracovníků (53 %) bylo sociálních

pracovníc a 14 (47 %) pracovníků byli pracovníci v sociálních službách. Nebyla stanovena hranice věku, ani délka praxe.

3.4 Příprava průzkumu

Pro stanovení cílů průzkumu a položek dotazníku muselo být nejprve provedeno studium bibliografických zdrojů. Studium zdrojů bylo klíčové pro průzkumnou i teoretickou část práce a probíhalo v druhé polovině roku 2021. Za stěžejní literaturu v této práci považuji publikaci *Psychopatologie pro pomáhající profese* od autorky Vágnerové (2004), online publikaci *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* od Streetwork.cz (2008), publikaci *Metody a řízení sociální práce* od autora Matouška (2003), publikace *Rizikové chování* od autorky Sobotkové (2014) a publikaci *Socializace* od autorky Sollárové (2008).

Jednotlivá zařízení byla vybírána na základě doporučení pracoviště, kde jsem vykonávala svou odbornou praxi. Z důvodu mého zájmu o danou problematiku byla žádost o provedení průzkumu předjednána už během odborné praxe. Díky ní jsem tak měla možnost seznámit se osobně s chodem zařízení, s pracovníky a být v kontaktu s klienty. Dotazníky byly po předchozí elektronické domluvě osobně doručovány do jednotlivých zařízení a respondenti tak byli instruováni ohledně vyplnění dotazníku. Pracovníci těchto zařízení byli velice ochotní a v průběhu trvání praxe a následně i průzkumu podporovali můj zájem o danou problematiku. Na základě vlastní iniciativy mi nabídli pomoc s realizací průzkumu, což obnášelo zejména doručování dotazníků kolegům, kteří nebyli přítomni. Všichni byli následně instruováni o správném vyplnění. Dotazníky byly do všech zařízení doručovány v období od února do března roku 2022. Veškeré dotazníky jsou anonymní a slouží pouze pro účely zpracování této práce.

3.5 Metoda analýzy dat

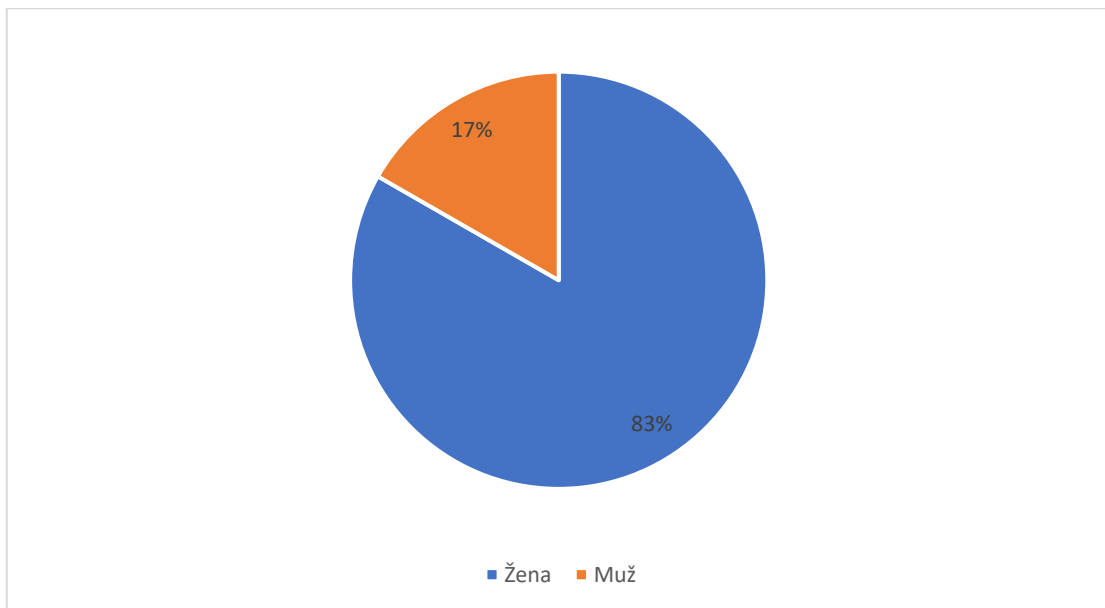
Pro vyhodnocování získaných dat byly využity dva počítačové programy. Ke zpracování textové části byl využit program Microsoft Office Word 2013 a pro tvorbu grafů a tabulek byl využit program Microsoft Office Excel 2013. Výsledky jsou představovány pomocí výsečových a řádkových grafů a tabulek. Pro analýzu a vyhodnocení získaných dat byla použita popisná statistika s výpočty relativní a absolutní četnosti.

Označení jednotlivých četností:

n_i	absolutní četnost (počet respondentů, kteří zvolili danou odpověď)
n	celková četnost
f_i	relativní četnost (podíl absolutní a celkové četnosti, uváděno v procentech)
Σ	suma

4 VYHODNOCENÍ A PREZENTACE ZÍSKANÝCH DAT

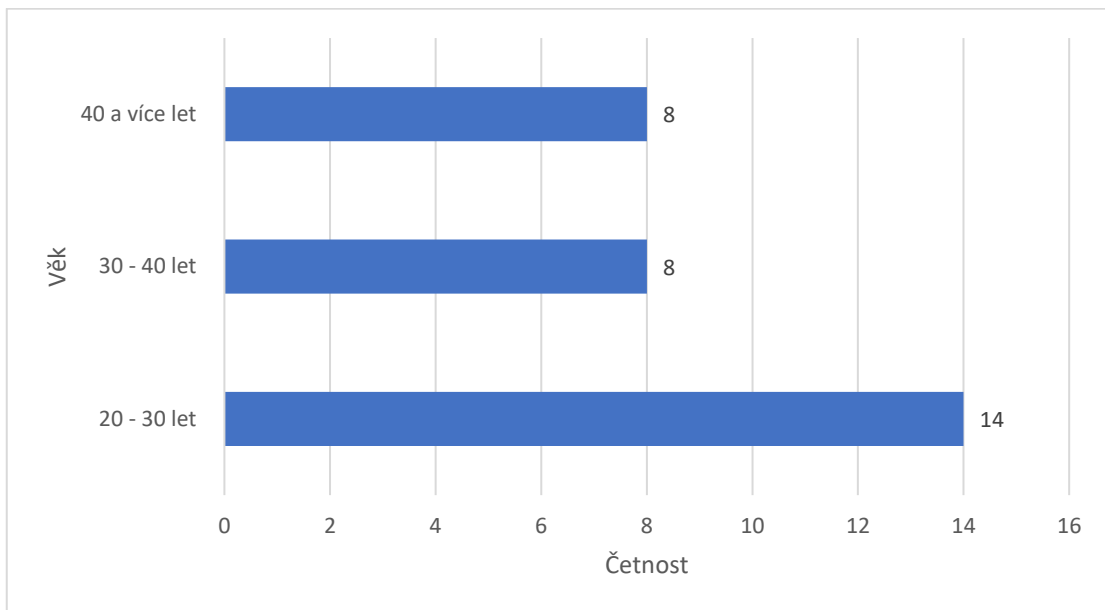
Otázka č. 1 – Jaké je Vaše pohlaví?



Obrázek 4 - Grafické znázornění pohlaví respondentů

První otázka byla identifikační a sloužila k rozdělení celkového počtu respondentů dle pohlaví. Přičemž v celkovém počtu 30 (100 %) respondentů bylo ve vzorku zastoupeno 5 mužů (17 %) a 25 (83 %) žen.

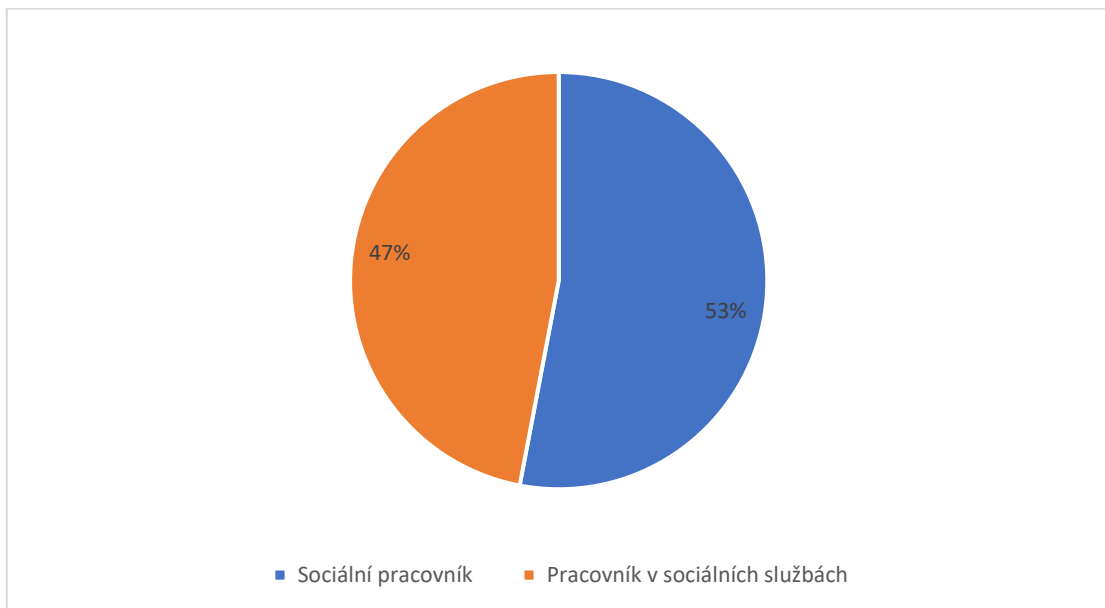
Otázka č. 2 – Jaký je Váš věk?



Obrázek 5 - Grafické znázornění rozdělení věku respondentů

Druhá otázka zjišťovala věk u pracovníků. Z celkového počtu 30 (100 %) respondentů bylo v průzkumném vzorku nejvíce zastoupeno rozmezí věku 20 a 30 let, a to u celkem 14 (46 %) respondentů. Věk mezi 30 a 40 lety mělo 8 (27 %) pracovníků a stejně tak 8 (27 %) pracovníků mělo 40 a víc let.

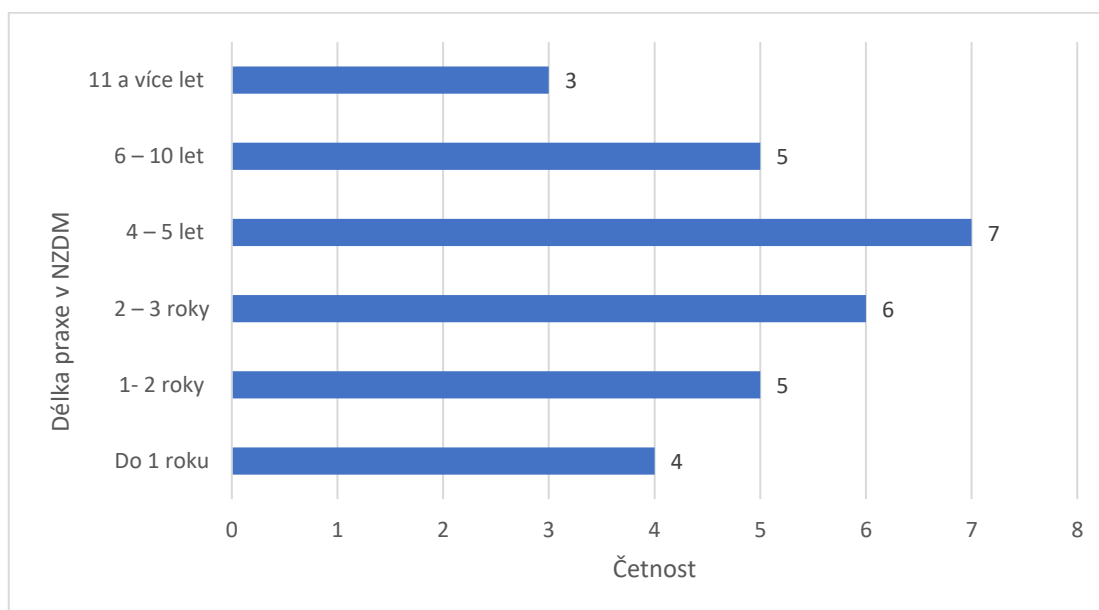
Otázka č. 3 – Jaká je Vaše pracovní pozice?



Obrázek 6 - Grafické znázornění rozdělení pracovníků, dle pracovní pozice

Třetí otázka rozděluje respondenty dle typu jejich pracovní pozice. Odpovědi v této otázce byly vyrovnané. Z počtu 30 respondentů (100 %) bylo 16 (53 %) sociálních pracovníků a 14 (47 %) pracovníků v sociálních službách.

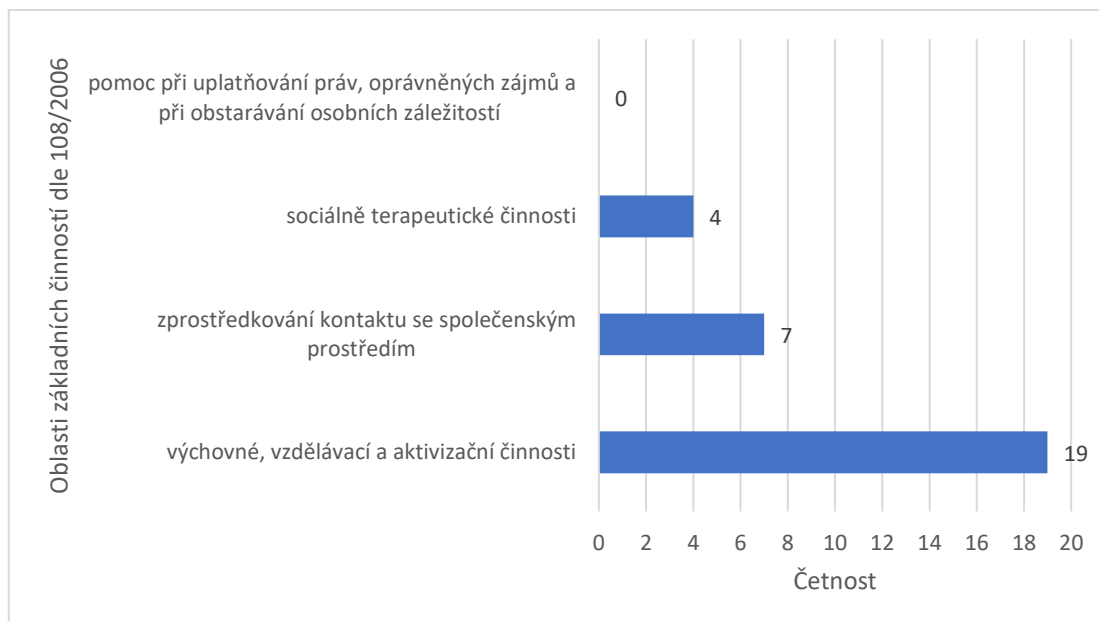
Otázka č. 4 – Jaká je délka Vaší praxe v NZDM?



Obrázek 7 - Grafické znázornění délky praxe v NZDM

Tato otázka rozděluje respondenty dle délky jejich praxe v NZDM. Z počtu 30 respondentů (100 %) pracovalo 7 (23 %) respondentů v NZDM 4 – 5 let, u 6 (20 %) respondentů byla jejich délka praxe 2 – 3 roky. Po 5 (17 %) respondentech bylo u 1 – 2 roky a 6 – 10 let. U 4 (13 %) respondentů byla délka praxe menší než 1 rok a nakonec u 3 (10 %) respondentů byla praxe delší než 11let.

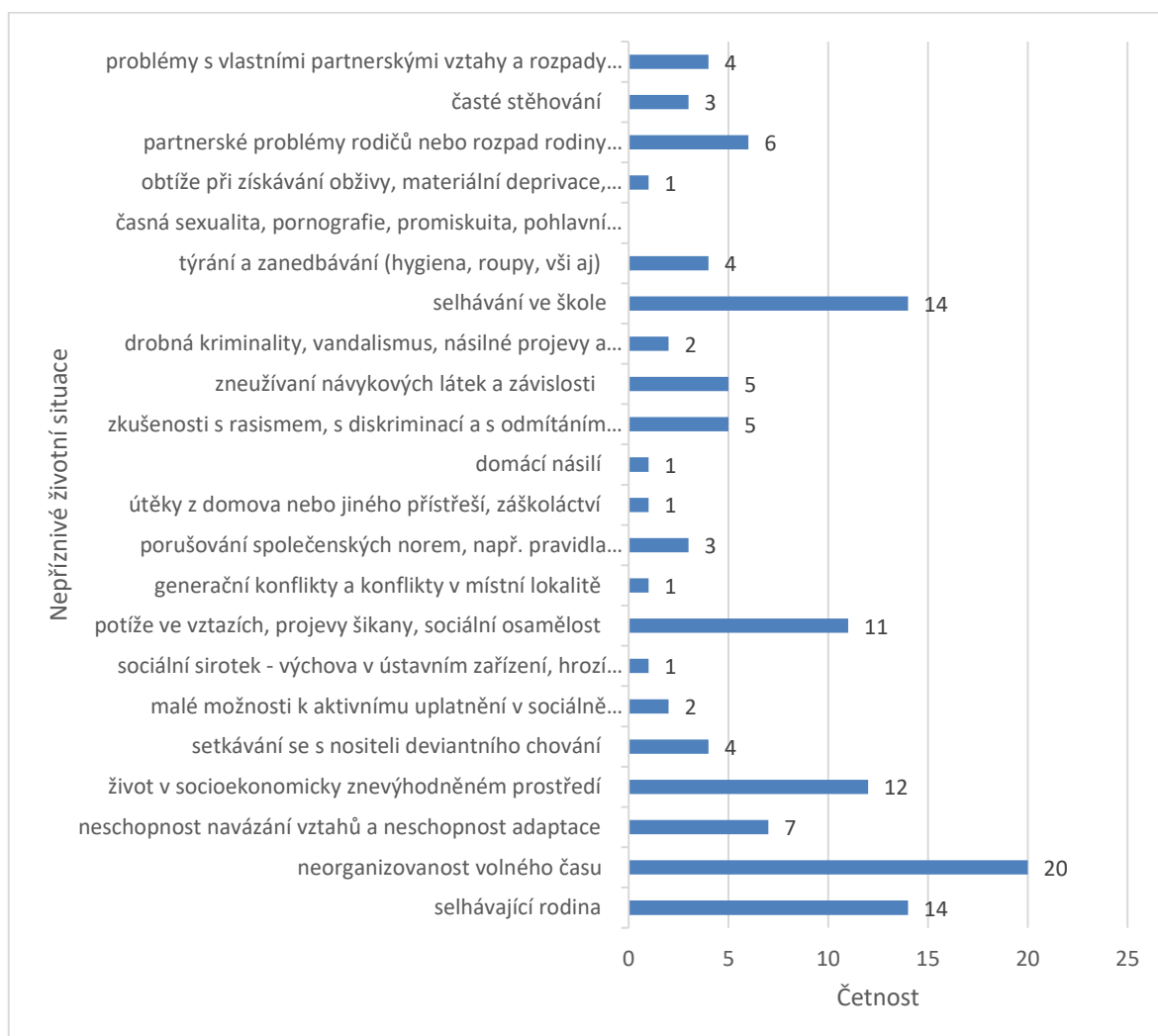
Otázka č. 5 - Do jaké oblasti ze základních činností dle zákona 108/2006, o sociálních službách řadíte nejčastěji zvolené cíle klientů?



Obrázek 8 - Grafické znázornění oblastí základních činností dle zákona 108/2006

Pátá otázka se zaměřuje na základní činnosti, které jsou uvedeny v zákoně č. 108/2006, o sociálních službách. Možnosti odpovědí byly čerpány právě z tohoto zákona, kterým se každé NZDM řídí. Cíle, které si klienti NZDM volí, pak řadí právě do těchto oblastí. Zde respondenti mohli vybrat pouze jednu odpověď. Z celkového počtu 30 (100 %) odpovědělo 19 (63 %), že cíle volené klienty NZDM spadají do oblasti činností výchovných, vzdělávacích a aktivizačních. 7 (23 %) respondentů odpovědělo, že volené cíle spadají do oblasti zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, 4 (13 %) respondentů označilo oblast sociálně terapeutickou, nikdo (0 %) neoznačil oblast pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání záležitostí.

Otázka č. 6 - V souvislosti s jakou nepříznivou životní situací si klienti volí své cíle?

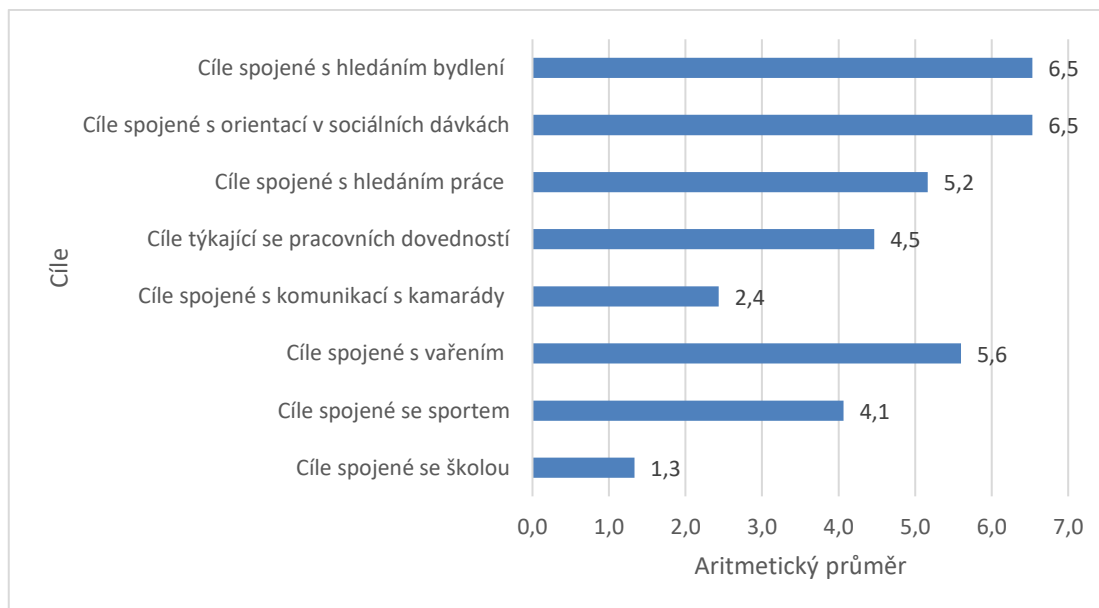


Obrázek 9 - Grafické znázornění nepříznivých životních situací

V šesté otázce respondenti mohli označit až 5 možných odpovědí. 20 (67 %) respondentů označilo jako nejčastější nepříznivou životní situaci klientů NZDM neorganizovanost volného času. 14 (47 %) respondentů označilo jako nejvíce četnou selhávající rodinu a stejně tak 14 (47 %) respondentů označilo selhávání se škole. 12 (40 %) respondentů označilo život v socioekonomicky znevýhodněném prostředí. 11 (37 %) respondentů označilo jako odpověď potíže ve vztazích, projevy šikany a sociální osamělost. 7 (23 %) respondentů uvedlo jako nepříznivou životní situaci neschopnost a adaptace a navázání vztahů. 6 (20 %) respondentů označilo partnerské problémy rodičů nebo rozpad rodiny. 5 (17 %) respondentů zvolilo zkušenost s rasismem a stejný počet uvedl také zneužívání návykových látek. Po 4 (13 %) bylo celkem u třech možných odpovědí, a sice u setkávání se s nositeli deviantního chování, týráná a zanedbávání a problémy s vlastními partnerskými vztahy. Po 3 (10 %) bylo celkem u dvou možných odpovědí, a to u porušování společenských norem a častého stěhování. 2 (7 %) bylo

celkem u dvou možností, první bylo malé uplatnění v socio akceptovaných činnostech a druhé, u kterého byli dva respondenti, byla drobná kriminalita a vandalismus. Po 1 (3,3 %) odpovědi bylo u celkem pěti možných odpovědí, a sice u sociálního sirotka, generačních konfliktů, útěků z domova, domácího násilí a materiální deprivace. Nikdo (0 %) nezvolil možnost časté sexuality.

Otázka č. 7 - Seřad'te od nejčastějších po nejméně časté cíle volené klienty Vašeho NZDM, kdy číslo 1 je nejčastější a číslo 8 nejméně častý cíl.



Obrázek 10 - Grafické znázornění pořadí cílů klientů NZDM

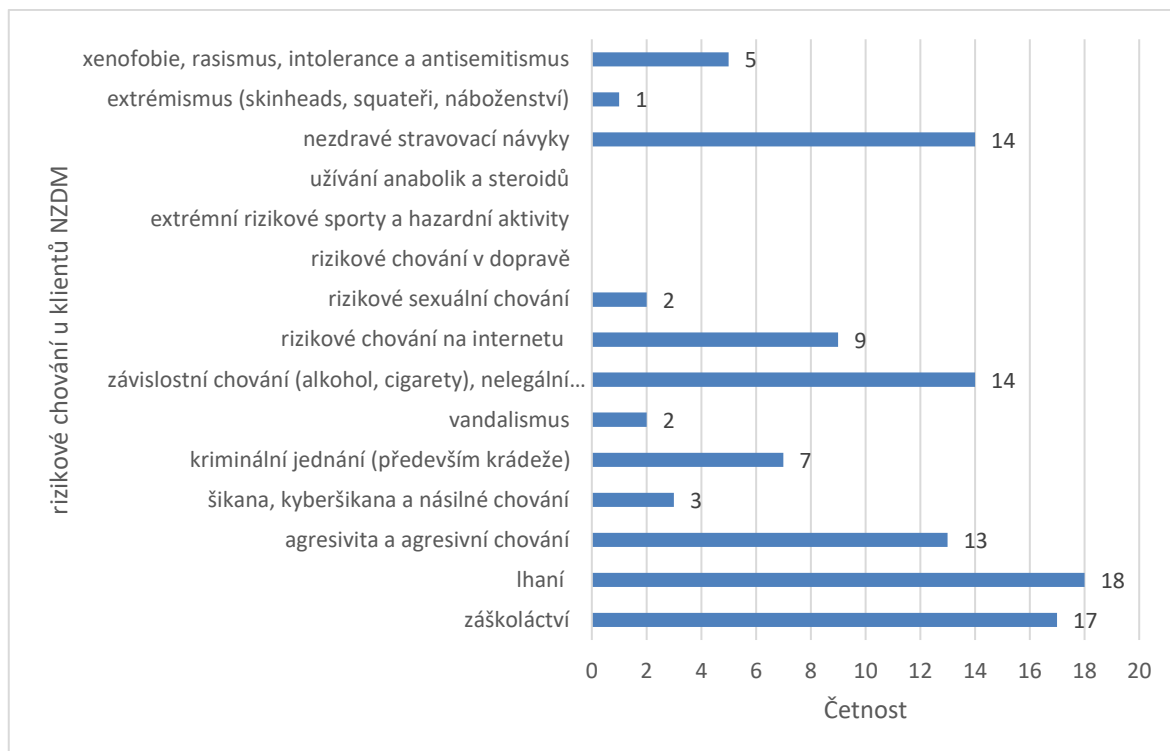
Pořadí	Cíle
1	Cíle spojené se školou
2	Cíle spojené s komunikací s kamarády
3	Cíle spojené se sportem
4	Cíle týkající se pracovních dovedností
5	Cíle spojené s hledáním práce
6	Cíle spojené s vařením
7,8	Cíle spojené s orientací v sociálních dávkách
7,8	Cíle spojené s hledáním bydlení

Tabulka 1 - Grafické znázornění pořadí cílů klientů NZDM

V sedmé otázce měl každý respondent seřadit na stupnici dané cíle, které si klienti volí v NZDM. Respondenti hodnotili dle frekvence výskytu jednotlivých cílů od jedné (nejvyšší míra frekvence) do osmi (nejnižší míra frekvence). Ze získaných hodnot byl vypočítán aritmetický průměr (\bar{x}) a to sečtením veškerých získaných hodnot a následným vydělením celkovým počtem odpovědí. Na základě těchto výsledků byla vytvořena tabulka s pořadím jednotlivých cílů. Nejčastěji volený cíl, téměř všichni respondenti, označili cíle spojené se školou. Druhým v pořadí byl cíl spojený s komunikací a kamarády. Třetí a čtvrtý cíl byl velmi těsný. Třetí byl označen jako nejčastější cíl spojený se sportem a čtvrtý cíl týkající se

pracovních dovedností. Pátý a šestý cíl byli taky velmi blízko od sebe. Pátý byl cíl spojený s hledáním práce a šestý byl cíl spojený s vařením. Sedmý a osmý cíl měl aritmetický průměr naprosto stejný, tedy na těchto dvou místech byly uvedeny cíle spojené s orientací v sociálních dávkách a s hledáním bydlení.

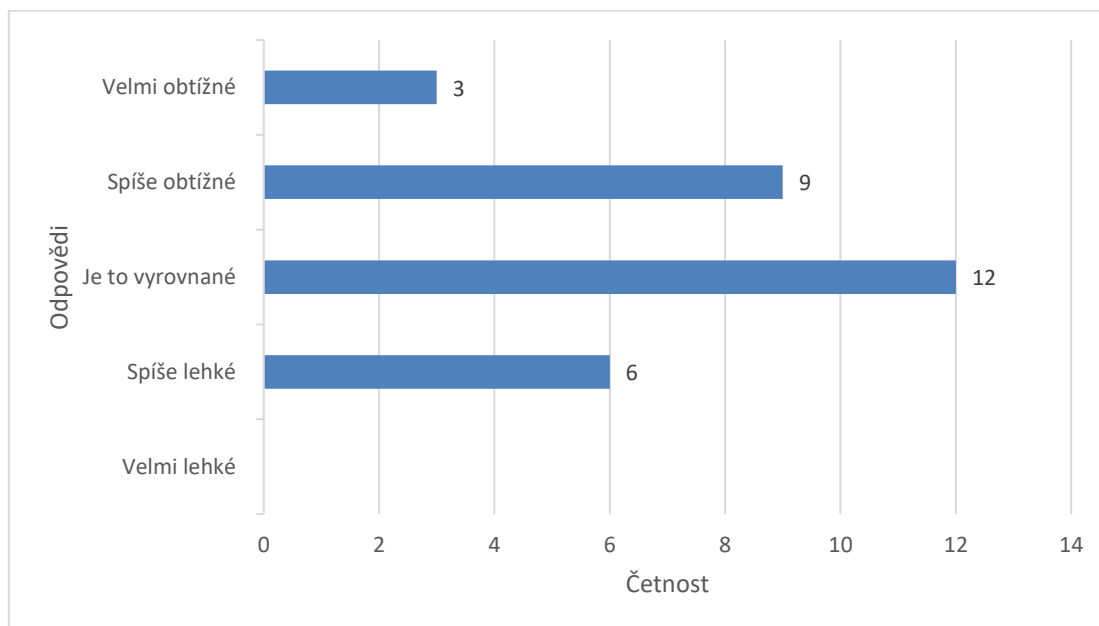
Otázka č. 8 - Jaké rizikové chování nejčastěji pozorujete u klientů NZDM, které brání plnění stanovených cílů?



Obrázek 11 - Grafické znázornění rizikového chování u klientů NZDM

V osmé otázce respondenti měli možnost označit až 5 odpovědí. Šlo o rizikové chování, které respondenti považují za nejčastěji se vyskytující a bránící plnění cílů. Nejčastěji respondenti označili lhaní, a to sice 18 případech (60 %). Hned za lhaním bylo záškoláctví, to uvedlo 17 (57 %) respondentů. 14 (47 %) respondentů označilo závislostní chování a nezdravé stravovací návyky. 13 (43 %) respondentů uvádí agresivitu a agresivní chování. 9 (30 %) respondentů vnímá časté rizikové chování na internetu. Dále 7 (23 %) respondentů označilo jako odpověď kriminální jednání. 5 (17 %) označilo jako odpověď xenofobii a rasismus. Pouze 3 (10 %) pak šikanu, po 2 (7 %) respondentech bylo u odpovědí vandalismus a rizikové sexuální chování. A pouze 1 (3 %) respondent označil extrémismus. Nikdo nezmínil extrémní rizikové sporty, užívání anabolik a rizikové chování v dopravě.

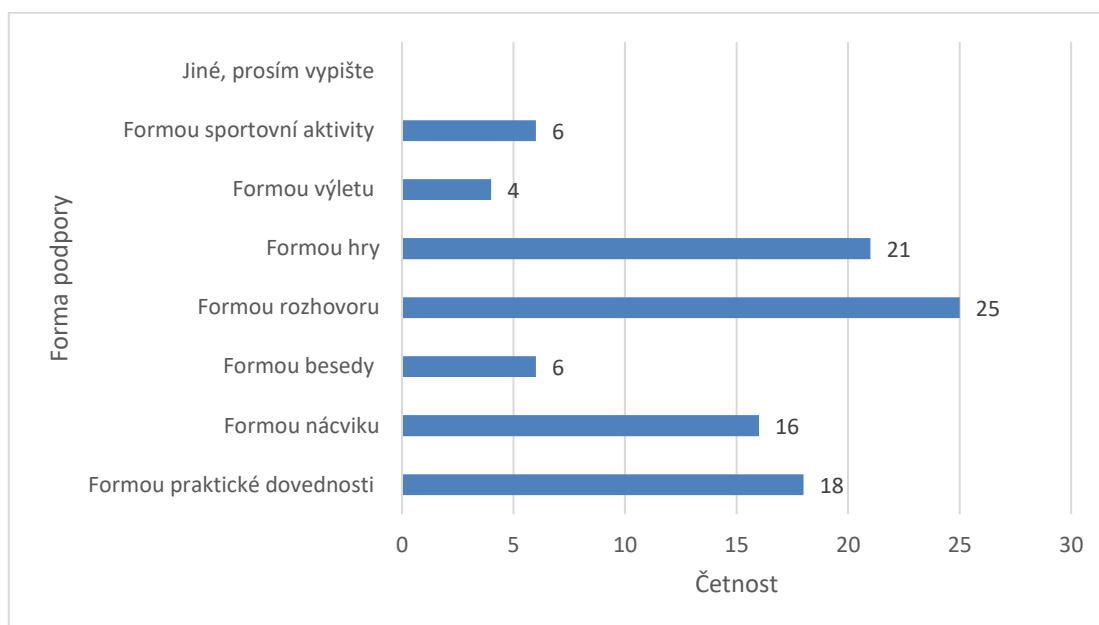
Otázka č. 9 - Nakolik je obtížné pro klienty stanovit si cíl?



Obrázek 12 - Grafické znázornění obtížnosti volených cílů klienty NZDM

V deváté otázce respondenti vyznačovali na škále, jak je pro klienty podle nich obtížné stanovit si cíl. 12 (40 %) označilo na škále 3, což znamená, že je to vyrovnané. 9 (30 %) respondentů označilo 2, což odpovídá odpovědi spíše obtížné. Podle 6 (20 %) respondentů je stanovování cílů klienty spíše lehké. Pouze 3 (10 %) respondenti označili stanovování cílů za velmi obtížné. Žádný z respondentů neoznačil odpověď velmi lehké.

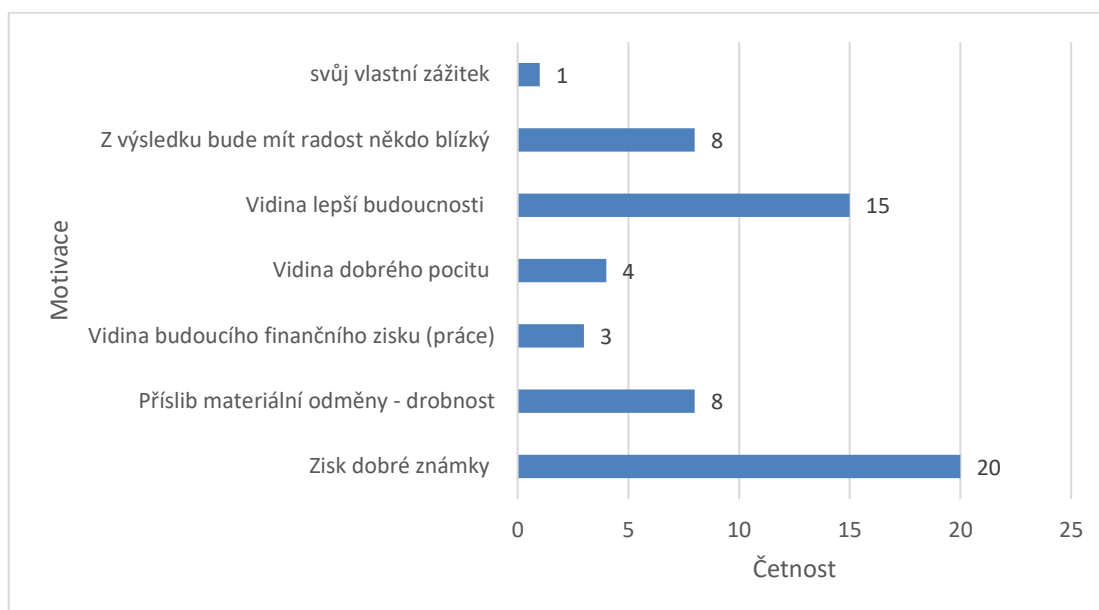
Otázka č. 10 - Jakou formou podporujete klienty při naplňování cílů?



Obrázek 13 - Grafické znázornění forem podpory klientů NZDM

Otázka číslo deset se zaměřovala na formu, kterou respondenti podporují klienty NZDM. 25 (83 %) respondentů označilo odpověď formou rozhovoru. 21 (70 %) respondentů podporuje klienty formou hry. 18 (60 %) respondentů označilo formu praktické dovednosti. 16 (53 %) respondentů podporuje klienty formou nácviku. Pouze 6 (20 %) respondentů označilo formu besedy a formu sportovních aktivit. A jen 4 (17 %) respondenti označili formu výletu.

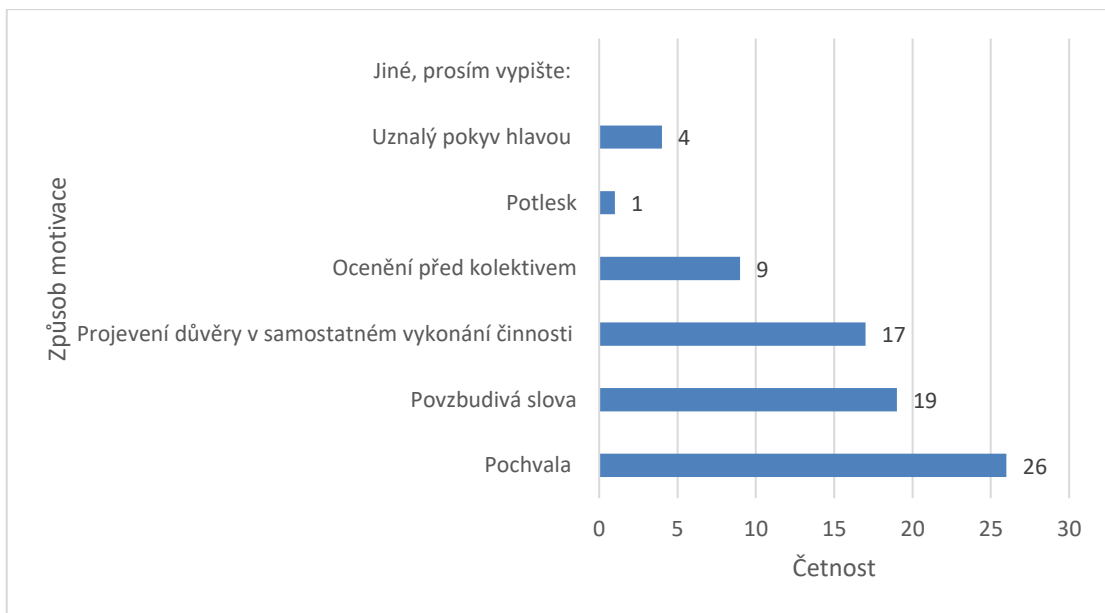
Otázka č. 11 - Jakou klienti mají motivaci k naplnění cílů?



Obrázek 14 - Grafické znázornění míry motivace klientů k naplnění cílů

V jedenácté otázce respondenti odpovídali na otázku motivace. 20 (67 %) respondentů vidí motivaci klientů k naplnění cílů v zisku dobré známky. Polovina, tedy 15 (50 %) respondentů, vidí motivaci ve vidině lepší budoucnosti. 8 (27 %) respondentů označilo příslib materiální odměny a dále, že z výsledku bude mít radost někdo blízký. 4 (13 %) respondenti vidí motivaci klientů ve vidině dobrého pocitu, 3 (10 %) respondenti pak ve vidině budoucího finančního zisku. Pouze 1 (3 %) respondent pozoruje u klientů jako motivaci svůj vlastní zážitek.

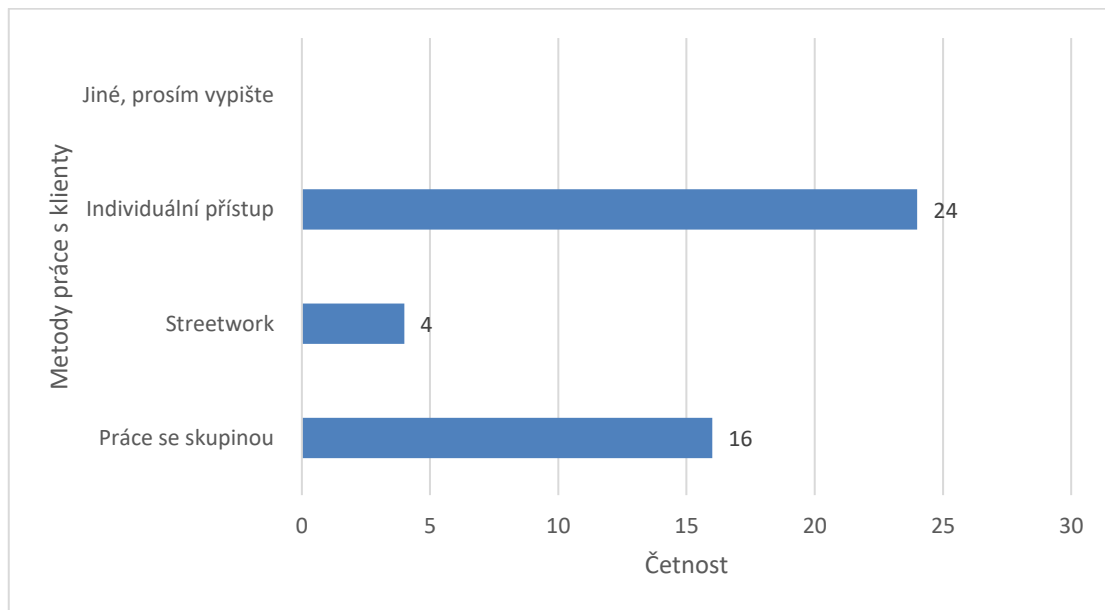
Otázka č. 12 - Jaký způsob motivace používáte, aby klient pracoval na svém cíli?



Obrázek 15 - Grafické znázornění způsobu motivace klientů NZDM

Dvanáctá otázka cílila na motivaci, kterou používají respondenti na klienty. 26 (87 %) respondentů motivuje klienty pochvalou, 19 (63 %) respondentů motivuje klienty povzbudivými slovy. 17 (57 %) respondentů motivuje projevením důvěry. 9 (30 %) využívá uznalý pokyv hlavy. 4 (13 %) respondenti využívají pokyv hlavy a pouze 1 (3 %) respondent používá k motivaci potlesk.

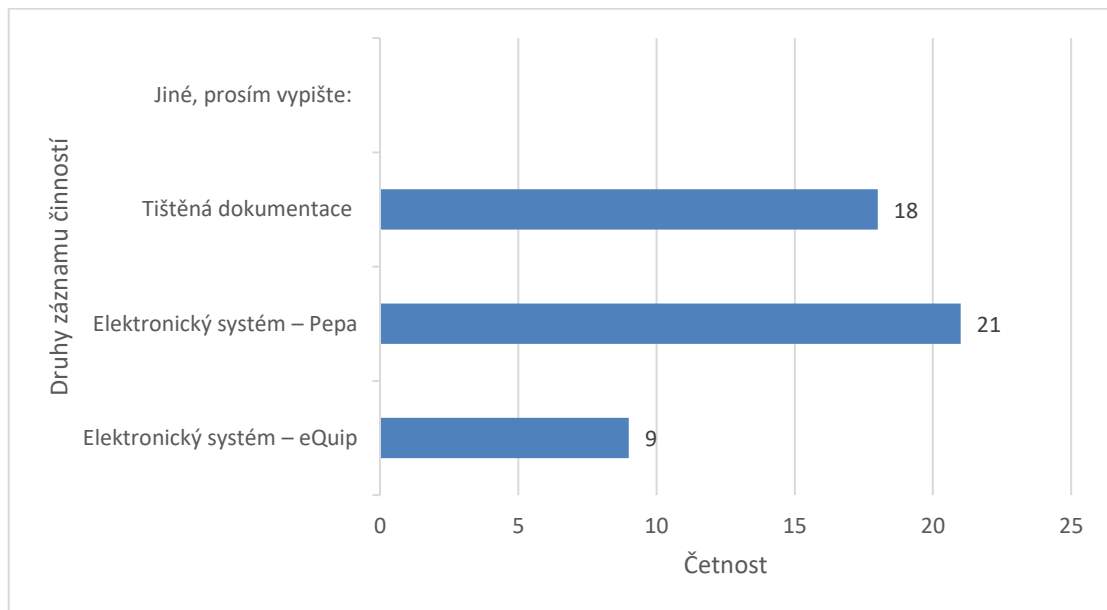
Otázka č. 13 - Jakými metodami pracujete s klienty na naplnění jejich cílů?



Obrázek 16 - Grafické znázornění metod, se kterými se pracuje, na naplnění cílů klientů NZDM

Třináctá otázka mapuje metody, které používají respondenti k plnění cílů s klienty. 24 (80 %) respondentů využívá metodu individuálního přístupu. 16 (53 %) využívá skupinové práce a pouze 4 (13 %) respondenti využívají streetwork.

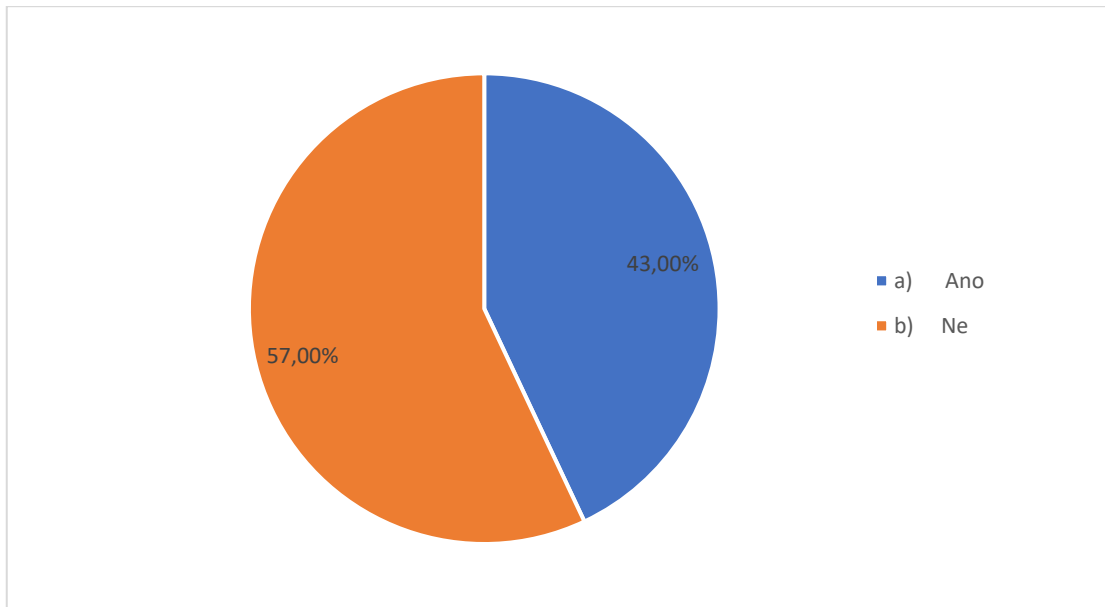
Otázka č. 14 - Jak zaznamenáváte činnost s klienty na jejich cílech?



Obrázek 17 - Grafické znázornění zaznamenávání činností

Čtrnáctá otázka se týkala zaznamenávání činností s klienty v jednotlivých NZDM. Respondenti mohli označit až 2 odpovědi. 21 (70 %) respondentů vede dokumentaci v elektronickém systému zvaném Pepa. 18 (60 %) respondentů vyznačilo, že používají také tištěnou dokumentaci a 9 (30 %) respondentů vede svou dokumentaci pomocí systému e-Quip.

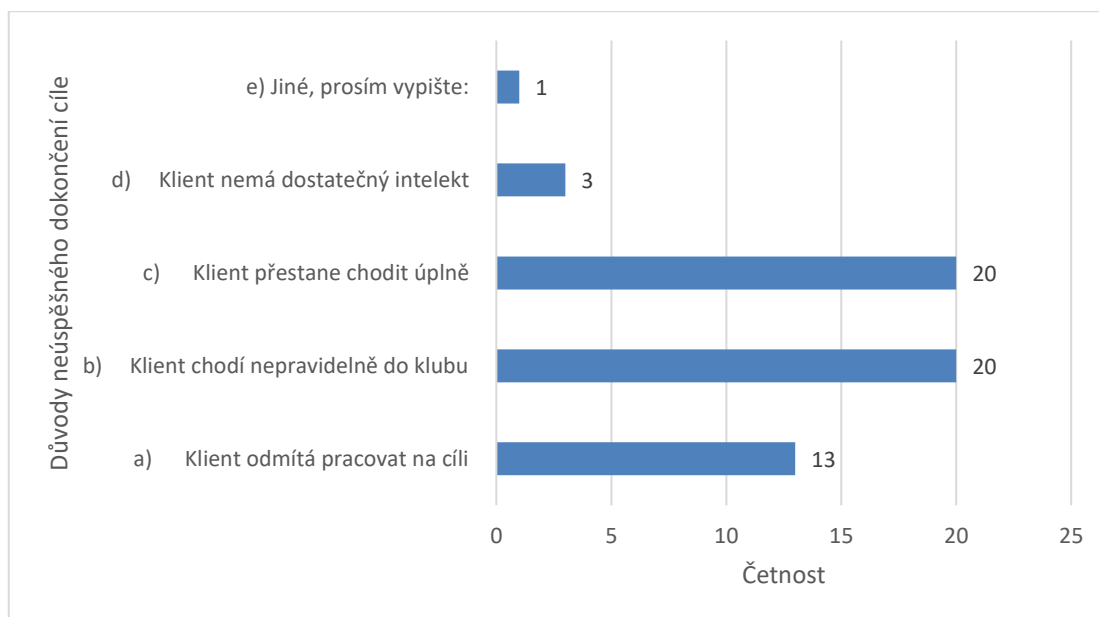
Otázka č. 15 - Dochází k vyhodnocování cíle vždy s klientem?



Obrázek 18 - Grafické znázornění vyhodnocování IP

Patnáctá otázka mapovala vyhodnocování cílů, zda dochází k vyhodnocování vždy s klienty nebo ne. 17 (57 %) respondentů označilo jako odpověď ne, tedy k vyhodnocování cíle dochází i bez klientů. 13 (43 %) respondentů vyhodnocuje cíle vždy s klientem.

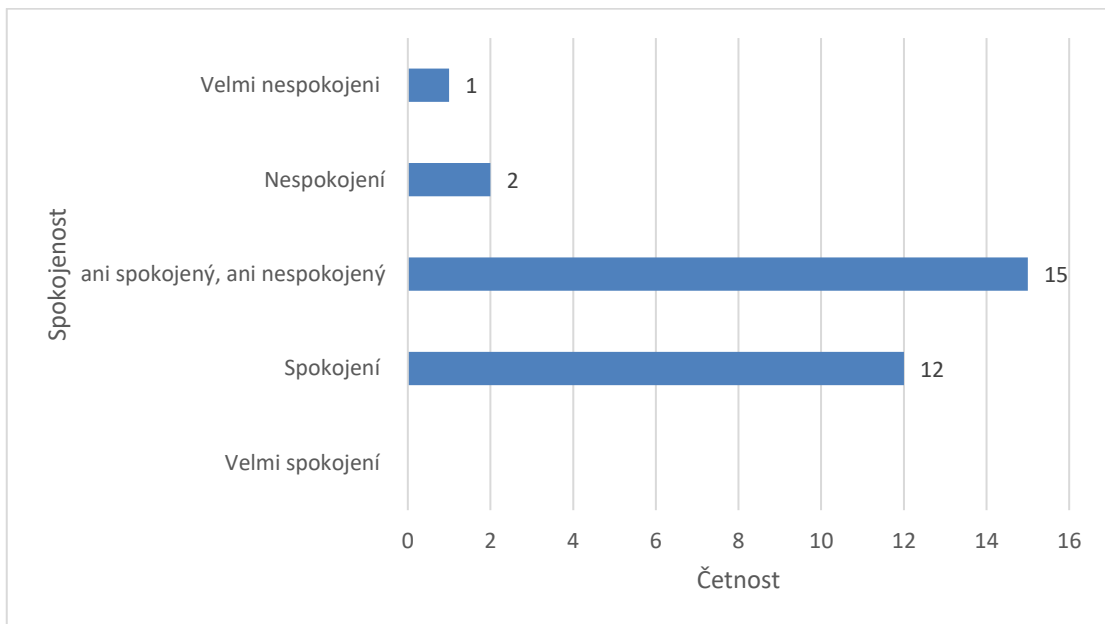
Otázka č. 16 - Jaké bývají nejčastější důvody k neúspěšnému dokončení cíle?



Obrázek 19 - Grafické znázornění důvodů neúspěšně dokončených cílů

V šestnácté otázce mohli respondenti vybírat 2 možné odpovědi. Otázka byla zaměřena na nejčastější důvody k neúspěšnému dokončení cíle. Zde byla shoda v počtu nejvíce zvolených odpovědí, a sice 20 (67 %) respondentů označilo jako důvod, že klient přestane chodit a jako další, že klient chodí nepravidelně do klubu. Možnost, že klient odmítá pracovat na cíli, označilo 13 (43 %) respondentů. 3 (10 %) respondenti označili jako překážku, že klient nemá dostatečný intelekt. A pouze 1 (3 %) respondent považuje za nejčastější důvod demotivaci ze strany rodiny.

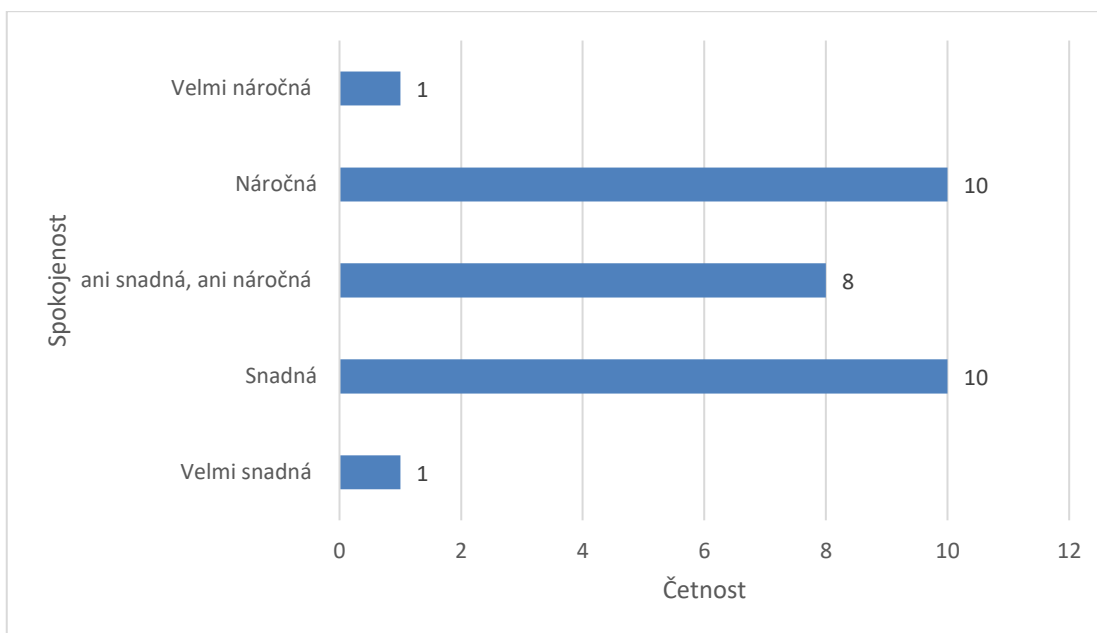
Otázka č. 17 - Jak jste spokojeni s úspěšností dokončených cílů?



Obrázek 20 - Grafické znázornění spokojenosti s úspěšností dokončených cílů

V sedmnácté otázce respondenti na škále určovali, jak jsou spokojeni s úspěšností dokončených cílů. Polovina respondentů 15 (50 %) zvolila odpověď, že jsou ani spokojeni, ani nespokojeni. 12 (40 %) respondentů je s dokončením cílů spokojeno. 2 (7 %) respondenti označili odpověď nespokojeni a pouze 1 (3 %) uvedl jako odpověď velmi nespokojení.

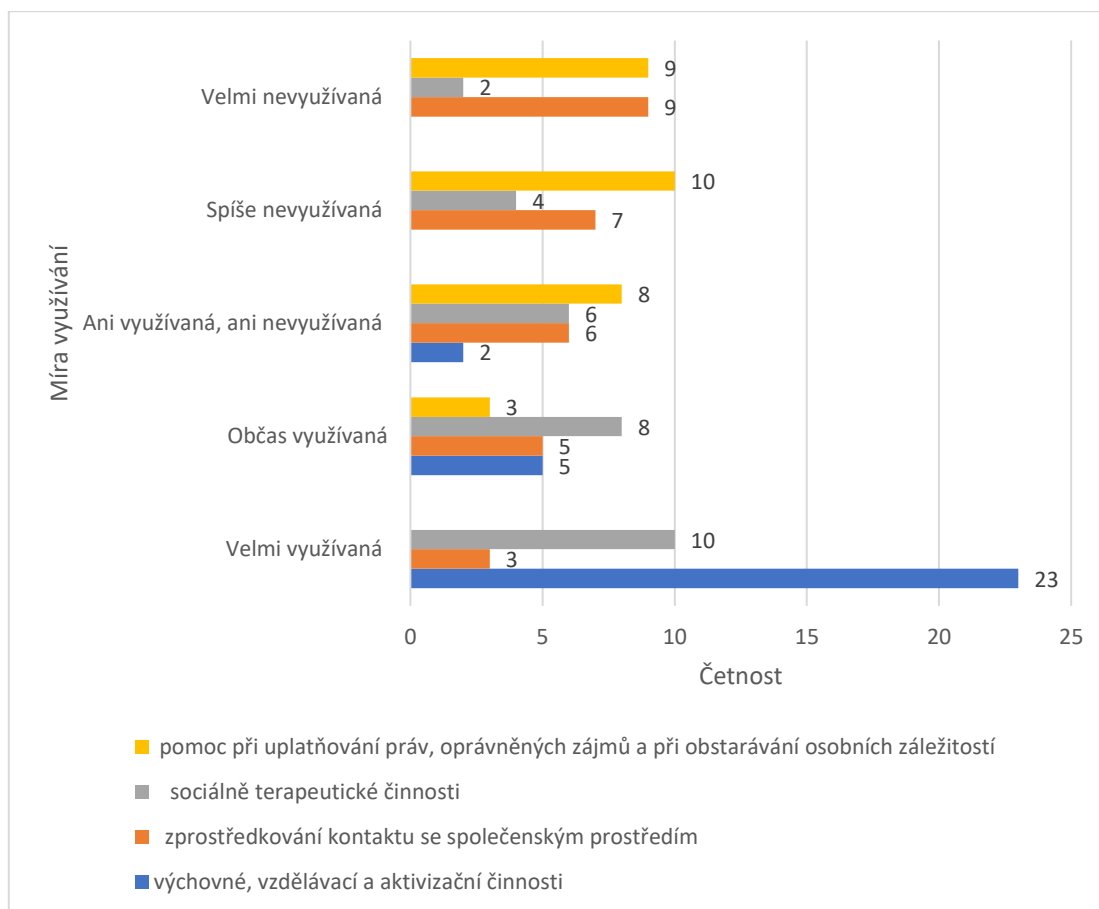
Otázka č. 18 - Na kolik je pro Vás práce s klienty na jejich cílech náročná?



Obrázek 21- Grafické znázornění náročnosti práce s klienty

V osmnácté otázce respondenti určovali, jak je pro ně práce s klienty na jejich cílech náročná. Zde byly odpovědi poměrně vyrovnané, 10 (33 %) respondentů zvolilo odpověď snadná a stejný počet zvolil odpověď náročná. 8 (27 %) respondentů označilo odpověď ani snadná, ani náročná. A po 1 (3 %) respondentovi označilo odpověď velmi snadná a velmi náročná.

Otázka č. 19 - Do jaké míry hodnotíte využití těchto poskytovaných činností?



Obrázek 22 - Grafické znázornění míry využívání poskytovaných činností

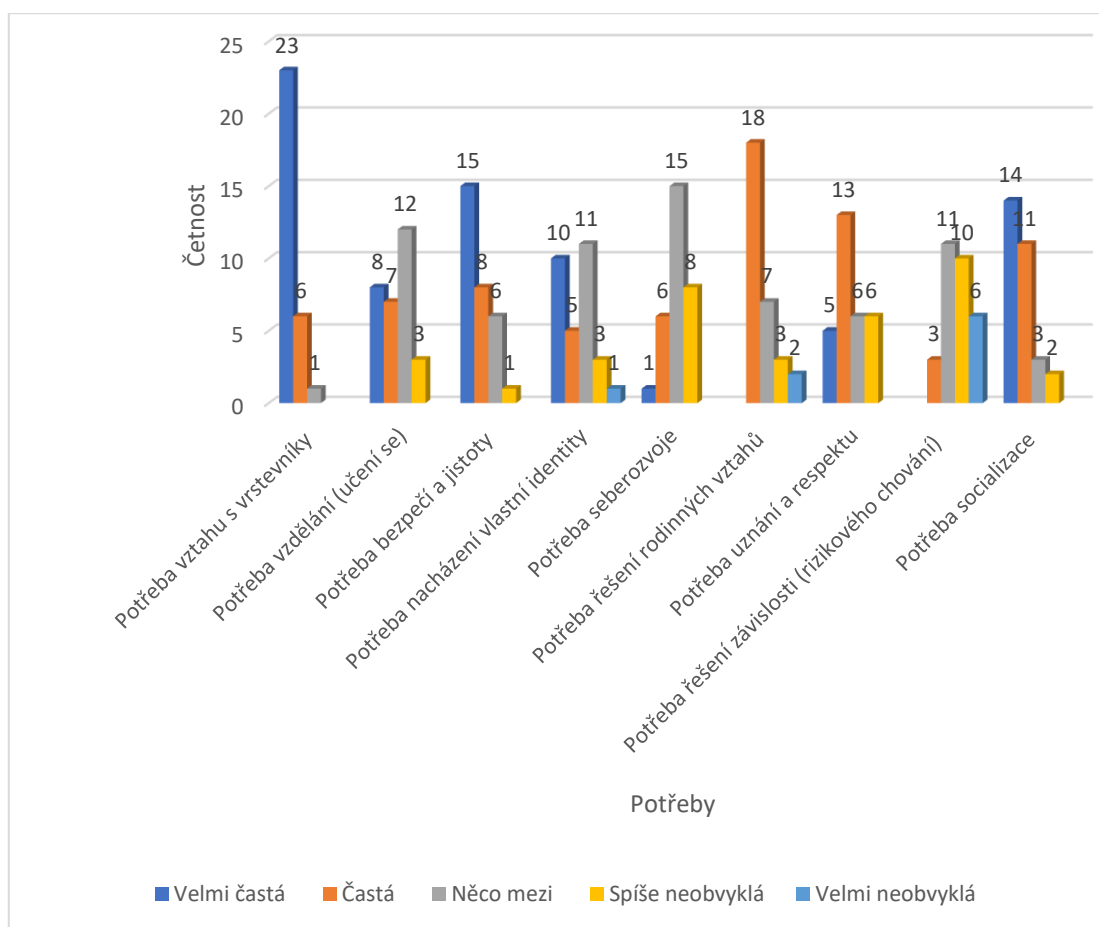
V devatenácté otázce respondenti určovali míru využívání jednotlivých poskytovaných činností. U výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti 23 (77 %) respondentů zvolilo odpověď velmi využívaná. 5 (17 %) respondentů označilo odpověď občas využívaná. Odpověď něco mezi, tedy ani využívaná ani nevyužívaná označili pouze 2 (7 %) respondenti.

U zprostředkování kontaktu se společenským prostředím označilo odpověď velmi nevyužívaná 9 (30 %) respondentů, odpověď spíše nevyužívaná označilo 7 (23 %) respondentů. 6 (20 %) respondentů označilo odpověď ani využívaná ani nevyužívaná. 5 (17 %) označilo občas využívaná a pouze 3 (10 %) respondenti zvolili velmi využívaná.

U sociálně terapeutické činnosti 10 (33 %) respondentů zvolilo odpověď velmi využívaná. 8 (27 %) respondentů vyznačilo občas využívaná. Odpověď ani využívaná, ani nevyužívaná vybralo 6 (20 %) respondentů. Odpověď spíše nevyužívaná 4 (13 %) respondenti a pouze 2 (7 %) respondenti vybrali odpověď velmi nevyužívaná.

U pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí byla nejčastěji označena odpověď spíše nevyužívaná a to 10 (33 %) respondenty. 9 (30 %) respondentů označilo tuto činnost za velmi nevyužívanou. 8 (27 %) respondentů vyznačilo ani využívaná, ani nevyužívaná a pouze 3 (10 %) respondenti označili tuto činnosti za občas využívanou. Žádný respondent neoznačil tuto činnosti jako velmi využívanou.

Otázka č. 20 - Do jaké míry identifikujete tyto potřeby u klientů?



Obrázek 23 - Grafické znázornění míry potřeb klientů NZDM

Ve dvacáté otázce respondenti určovali míru, která se podle nich vyskytuje u klientů NZDM. Potřeba vztahu s vrstevníky je podle 23 (77 %) respondentů velmi častá. Dle 6 (20 %) je častá a pouze 1 (3 %) respondent uvedl, že je to něco mezi. Nikdo neoznačil spíše neobvyklá a velmi neobvyklá.

Potřebu vzdělání (učení se) považuje 12 (40 %) respondentů za něco mezi, tedy ani ne častou a ani ne neobvyklou. 8 (27 %) respondentů vnímá tuto potřebu jako velmi častou, 7 (23 %) označilo odpověď častá a pouze 3 (10 %) respondenti označili spíše neobvyklá. Nikdo neuvedl velmi neobvyklá.

Potřebu bezpečí a jistoty uvedla polovina 15 (50 %) respondentů jako velmi častou. 8 (27 %) respondentů označilo tuto potřebu jako častou. 6 (20 %) respondentů označilo odpověď něco mezi a pouze 1 (3 %) respondent uvádí, že je tato potřeba spíše neobvyklá.

Potřebu nacházení vlastní identity uvádí 11 (37 %) jako něco mezi, tedy ani častá ani neobvyklá. 10 (33 %) respondentů si naopak myslí, že je tato potřeba velmi častá. 5 (17 %) respondentů

vnímá tuto potřebu jako častou. Pouze 3 (10 %) respondenti si myslí, že je tato potřeba neobvyklá a 1 (3 %) respondent, že je velmi neobvyklá.

Potřeba seberozvoje je dle 15 (50 %) respondentů něco mezi, tedy není ani častá ani neobvyklá. 8 (27 %) respondentů označilo, že tato potřeba je spíše neobvyklá. 6 (20 %) respondentům tuto potřebu vnímá jako častou a pouze 1 (3 %) respondent jako velmi častou.

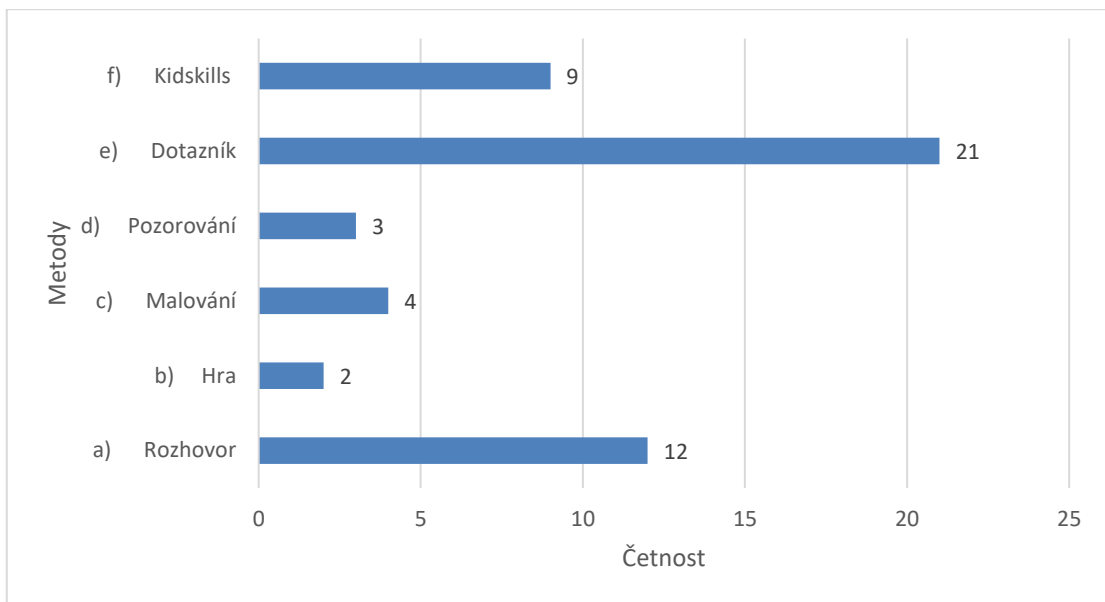
Potřeba řešení rodinných vztahů je u 18 (60 %) vyznačena jako častá, u 7 (23 %) respondentů jako něco mezi, tedy ani ne častá ani ne neobvyklá. 3 (10 %) respondenti tuto potřebu uvedli jako spíše neobvyklou a 2 (7 %) respondenti ji uvedli jako velmi neobvyklou.

Potřebu uznání a respektu vidí jako častou 13 (43 %) respondentů. Jako něco mezi a spíše neobvyklou ji vnímá 6 (20 %) respondentů a 5 (17 %) ji vidí jako velmi častou.

Potřeba řešení závislostí je 11 (37 %) respondenty vnímaná jako něco mezi, tedy ani ne častá, ale ne neobvyklá. 10 (33 %) respondentů označilo tuto potřebu za spíše neobvyklou, 6 (20 %) respondentů ji označilo jako velmi neobvyklou a pouze 3 (10 %) respondenti tuto potřebu vnímají jako častou. Nikdo neoznačil tuto potřebu za velmi častou.

Potřebu socializace vidí 14 (47 %) respondentů jako velmi častou, 11 (37 %) jako častou. Pouze 3 (10 %) respondenti vnímali tuto potřebu ani ne jako častou a ani ne jako neobvyklou a 2 (7 %) ji vnímá jako spíše neobvyklou.

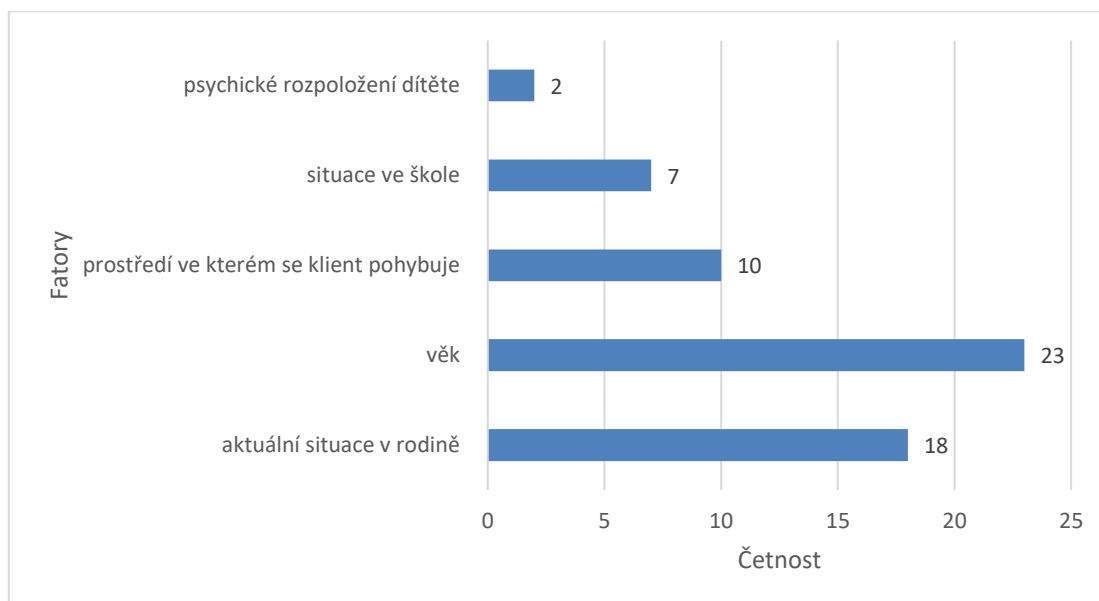
Otázka č. 21 - Která z metod při práci s klienty na jejich cíli je pro vás nejvíce náročná?



Obrázek 24 - Grafické znázornění náročnosti metod

V jednadvacáté otázce bylo cílem zmapovat, jaká metoda práce je pro respondenty vnímána jako nejvíce náročná. Zde respondenti mohli vyznačit až dvě odpovědi. 21 (70 %) respondentů z nich vyznačilo jako nejnáročnější dotazník, 12 (40 %) respondentů zase označilo rozhovor. Pro 9 (30 %) respondentů je nejnáročnější metoda Kid's skills, 4 (13 %) respondenti zase jako nejnáročnější vnímají malování, 3 (10 %) respondenti pozorování a pouze 2 (7 %) respondenti vyznačili hru.

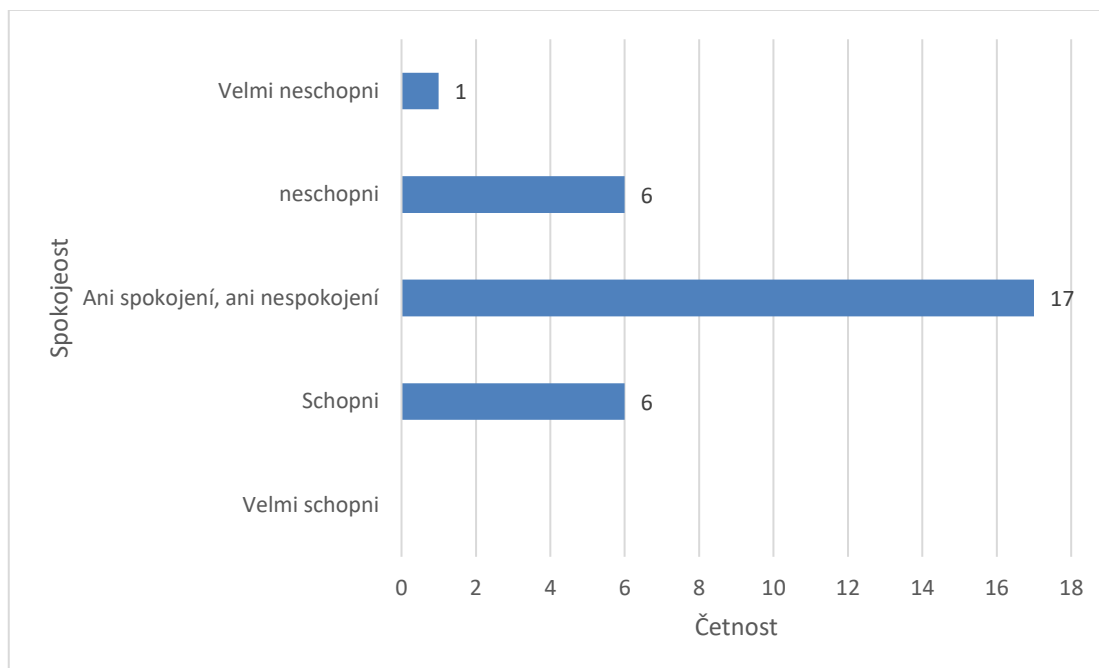
Otázka č. 22 – Jaké jsou faktory, ovlivňující, výskyt potřeb u klientů?



Obrázek 25 - Grafické znázornění faktorů ovlivňujících potřeby klientů NZDM

Dvacátá druhá otázka byla zaměřena na faktory, které ovlivňují klienty při výskytu potřeb. Zde mohli respondenti vybrat až 2 odpovědi. Jako nejčastější faktor respondenti vnímají věk klienta, tuto odpověď zvolilo 23 (77 %) respondentů. Další ovlivňující faktor byla aktuální situace v rodině, tento faktor byl označen 18 (60 %) respondenty. 10 (33 %) respondentů uvedlo jako další faktor prostředí, ve kterém se klient pohybuje. 7 (23 %) respondentů vnímá jako ovlivňující faktor situaci ve škole a pouze 2 (7 %) respondenti označili odpověď psychické rozpoložení dítěte.

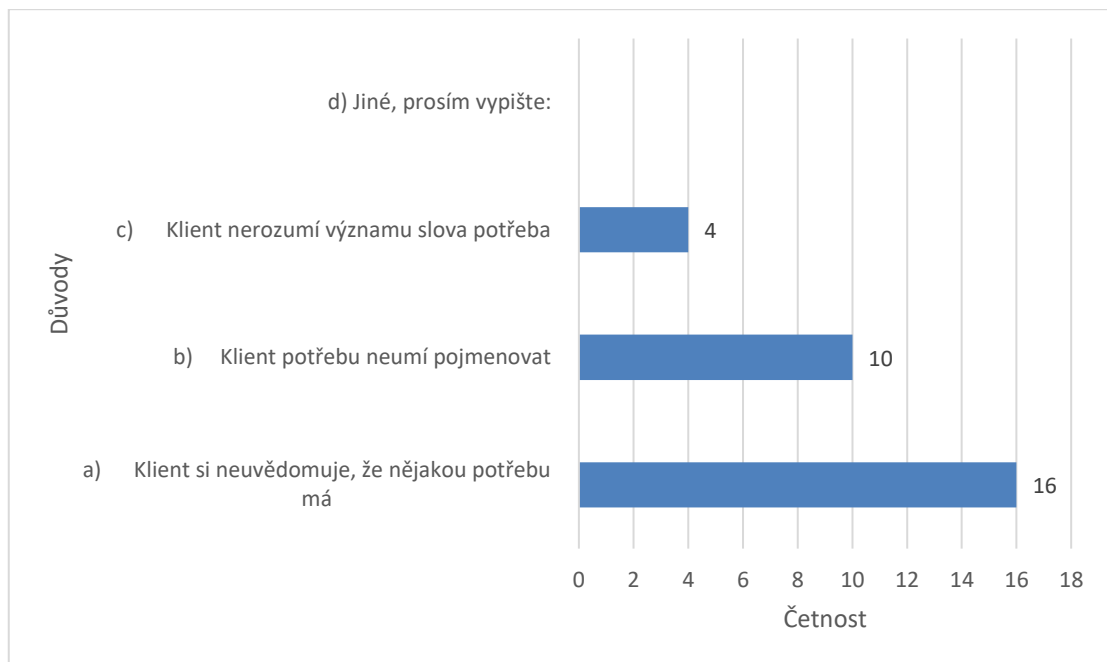
Otázka č. 23 - Do jaké míry, jsou podle Vás klienti schopni poznat a pojmenovat svou potřebu?



Obrázek 26 - Grafické znázornění míry schopnosti poznat a pojmenovat potřebu

Dvacátá třetí otázka se týkala schopnosti, jakou mají klienti poznat a pojmenovat svou potřebu. 17 (57 %) respondentů označilo odpověď ani schopni, ani neschopni. Po 6 (20 %) respondentech byla označena odpověď schopni a neschopni. Pouze 1 (3 %) respondent uvedl odpověď velmi neschopní.

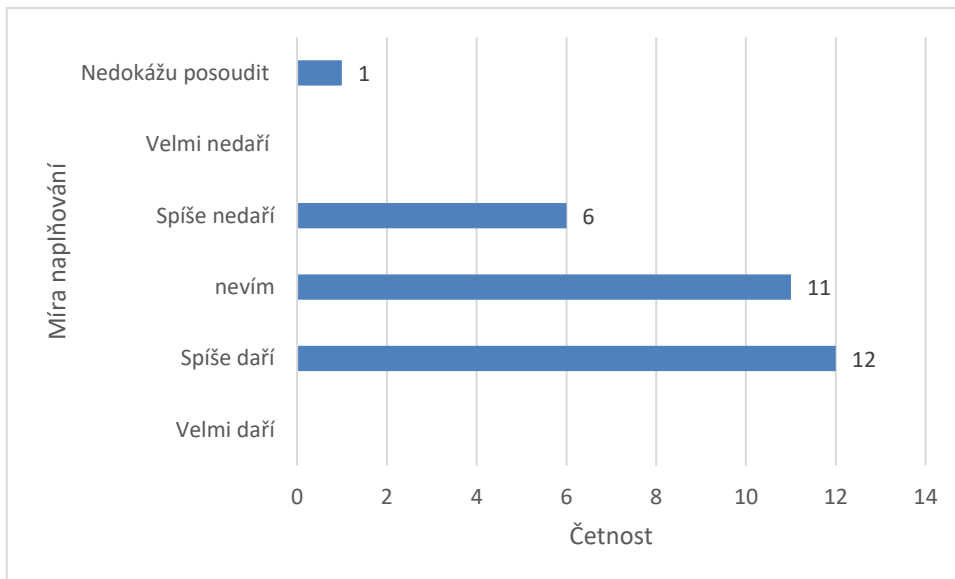
Otázka č. 24 - Z jakého důvodu není klient schopen poznat a pojmenovat svou potřebu?



Obrázek 27- Grafické znázornění důvodů, při kterých není klient schopen poznat a pojmenovat svou potřebu

Dvacátá čtvrtá otázka mapovala důvod, kvůli kterému není klient schopen poznat a pojmenovat svou potřebu. 16 (53 %) respondentů označilo, že klient si neuvědomuje, že nějakou potřebu má. 10 (33 %) respondentů uvedlo, že klient potřebu neumí pojmenovat. Pouze 4 (13 %) respondenti vyznačili, že klient nerozumí významu slova potřeba.

Otázka č. 25 - Vyznačte prosím na škále, do jaké míry se daří klientům naplňovat jejich potřeby?



Obrázek 28 - Grafické znázornění míry, jak se daří naplňovat klientům potřeby

Dvacátá pátá otázka se týkala posouzení míry, jak se daří klientům naplňovat jejich potřeby. 12 (40 %) respondentů označilo, spíše se daří. Pouze o jednoho méně, tedy 11 (37 %) respondentů, označilo ani daří, ani nedaří. 6 (20 %) respondentů uvedlo, spíše se nedaří a 1 (3 %) respondent nedokáže posoudit.

5 DISKUSE

Tato kapitola se věnuje diskusi nad výsledky analýzy dotazníkového šetření. Prostřednictvím komparace s jinými odbornými zdroji. V této kapitole je diskutováno v souladu se stanovenými dílčími cíli. Tyto dílčí cíle jsou uvedeny na začátku průzkumné části této práce.

Dílčí cíl č.1 - Zjistit, jaké potřeby identifikují sociální pracovníci nejčastěji u klientů navštěvující vybraná NZDM.

První dílčí cíl byl vyhodnocen na základě výsledků dotazníkové otázky č. 20 a č. 22. Otázka č. 20 identifikuje nejčastější potřeby, které byly zjištěny sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách u klientů vybraných NZDM. Ptáček a Kuželová (2013) uvádějí, že potřeba vztahu s vrstevníky je jeden z vývojových úkolů, který je nutný pro zdravý vývoj klienta. S tímto tvrzením korespondují i výsledky zjištěné z této otázky, že potřeba vztahu s vrstevníky byla označována jako velmi častá.

Potřebu vzdělání se (učení se) respondenti označovali, s ohledem na její četnost, jako potřebu vyskytující se u klientů průměrně. Tato potřeba koresponduje s tvrzením Pojmosloví NZDM (2008), že rodiče často nezvládají učivo, což je většinou dáno tím, že rodiče mnohdy nemají dokončené vzdělání, proto nezvládají učit své děti, nebo jsou rodiče cizinci a dětem nemohou vysvětlit zadání učiva. Klienti proto docházejí do NZDM.

V souladu s tvrzením autorky Vágnerové (2008), že mít dobré místo k životu, je jedna ze základních potřeb každého člověka, je i výsledek, že potřeba bezpečí a jistoty je označována respondenty jako častá, což odpovídá dalšímu tvrzení Vágnerové (2008), že toto místo mu přináší pocit bezpečí. Klienti jsou často vystavováni tíživé situaci, kdy nemohou žít v bezpečí. Nejčastějším důvodem bývá špatná finanční situace rodičů klienta, do té se dostávají v důsledku nezaměstnanosti, nebo alkoholismu či gamblerství. Právě díky této nejistotě klient tráví svůj volný čas v NZDM. S výsledkem u této potřeby také lze spojit tvrzení ČAS (2008). Do NZDM dochází klienti právě proto, že se zde cítí v bezpečí. Klub je pro ně jakousi jistotou, kde se cítí příjemně, kde se jim líbí a kde zažívají pocit, že jsou chráněni.

Potřeba vlastní identity byla z poloviny vnímána jako potřebná a druhá polovina respondentů ji vnímala jako potřebu neutrální. Částečně tak lze potvrdit teorii od Právo na dětství (2016), které uvádí, že identita se nejvíce vyvíjí v období dospívání a puberty. Častými klienty NZDM bývají děti, kteří neznají svou minulost a jsou v náhradní rodinné péči. Tyto děti často chtějí znát svůj původ, své kořeny. Je důležité jim umožnit do minulosti nahlédnout. Ukázat dítěti pozitivní

identifikační vzory (významné osobnosti) a umožnit mu kontakt s osobami či vrstevníky stejného etnického původu (např. s dalšími dětmi v náhradní rodinné péči).

Potřeba řešení závislostí (rizikové chování) byla vyhodnocena téměř většinou jako neobvyklá. Toto tvrzení nekoresponduje a výsledkem z bakalářské práce Konečné (2020), která tvrdí, že řešení závislostí je jedna z nejdůležitějších. Lze se opřít o tvrzení Pojmosloví NZDM (2008), že rizikové chování může být také závislost na počítači. (Pojmosloví NZDM, 2008, online).

Potřeba socializace byla vnímána téměř všemi respondenty jako velmi častá. Tento výsledek koresponduje s teorií Heluse (2018), že socializace patří do jedné z pěti základních úrovní vývoje, tak vzniká v souladu s tím i potřeba.

Z otázky č. 20 celkově vyplývá, že u klientů se vždy objevuje více potřeb, které je třeba uspokojit, pokud má klient zájem. Větší četností neuspokojených potřeb se pak dá vysvětlit dlouhodobá spolupráce s některými klienty, která může trvat i několik let. S věkem se pak objevují potřeby nové.

Dotazníková otázka č. 22 mapovala faktory, které podle respondentů nejvíce ovlivňují potřeby klientů. Téměř všichni označili věk. Tento výsledek lze potvrdit i teorií dle Matouška (2016), který tvrdí, že stále klesá věk, od kterého klienti zkouší rizikový způsob života.

Vrbický (2014) uvádí, že každý poskytovatel NZDM pracuje v jiné lokalitě a s jinými cílovými skupinami, které mohou mít různé potřeby a specifika, což koresponduje s tím, že respondenti často označovali také odpověď prostředí, ve kterém se klient pohybuje. Toto lze podložit i tvrzením ze zákona č. 108/2006 Sb., Zákona o sociálních službách, že je právě jedním z cílů NZDM vytvořit takové prostředí, aby se v něm klient cítil dobře.

Vágnerová (2008) píše o nezaměstnanosti, která má dopad na celou rodinu, čímž dochází ke změně ve vztazích mezi jednotlivými příslušníky rodiny, což koresponduje s častou odpovědí respondentů, že jedním z faktorů ovlivňující výskyt potřeb je aktuální situace v rodině.

Dílčí cíl č.2 - Zjistit, jaké osobní cíle identifikují sociální pracovníci nejčastěji u klientů navštěvující vybraná NZDM.

Druhý dílčí cíl byl vyhodnocen na základě výsledků dotazníkové otázky č. 5, č. 6, č. 7, č. 8, č. 9 a č. 19. U otázky č. 5 respondenti vyznačovali oblasti, do které podle nich nejčastěji zapadají cíle, které si volí klienti NZDM. Nejčastěji byly označeny činnosti z oblasti výchovné, vzdělávací a aktivizační. Podle zákona (Vyhláška č. 505/2006 Sb.) do této činnosti spadají například nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, pomoc a podpora v rodině. Toto zjištění koresponduje s potřebami, které byly zjištěny v prvním dílčím cíli.

Otázka č. 6 se zaměřovala na nepříznivou životní situaci v souvislosti, se kterou si klienti volí své cíle. V této otázce byla nejčastěji označována neorganizovanost volného času. Lze tento jev korespondovat s Matouškem (2013), který tvrdí, že většinou svůj volný čas netráví organizovanými aktivitami, ale naopak dávají přednost trávení volného času mimo domov a volný čas tráví, pro mnoho lidí z většinové společnosti, neakceptovatelným způsobem. Tento výsledek mého průzkumného šetření také koresponduje se Samiecovou (2019), která ve své diplomové práci uvádí, že právě klienti NZDM často neví, co se svým volným časem, což je způsobeno prostředím, ve kterém žijí, také rodinou a zázemím.

Další často označovanou nepříznivou životní situací bylo selhávání ve škole, tedy například záškoláctví, nebo problémy s učením. Tento výsledek průzkumného šetření plně koresponduje s výsledky Samiecovové (2019), které uvádí ve své diplomové práci, že ve škole ani ve svém sociálním okolí nemají klienti pozitivní vzory, které by chtěly následovat a které by zvyšovaly jejich vzdělanostní aspirace, které jsou v mnohých případech velmi nízké. Děti tak často dosahují stejně nízkého vzdělání jako jejich rodiče. Dle Pojmosloví NZDM romské děti mají problém s pravidelnou docházkou do školy (Pojmosloví NZDM, 2008, online).

Život v socioekonomicky znevýhodněném prostředí byla další nejčastěji volená možnost. Pávková (2008) tvrdí, že pokud děti dlouhodobě mají pocit, že se o ně nikdo nezajímá a nikdo o ně nestojí, jsou lehce manipulovatelné a mohou se vyskytnout v sociálně závadném prostředí. S tímto tvrzením koresponduje i výsledek mého průzkumného šetření.

Otázka č. 7 byla zaměřena přímo na konkrétní cíle, které si podle respondentů klienti nejčastěji volí. Úkolem respondentů bylo seřadit dané cíle od nejčastěji volených po ty méně časté. Nejčastěji volený cíl byl spojen se školou, což koresponduje s výsledky z dílčího cíle č. 1, kdy potřeba vzdělání se, patří mezi často vyskytující se potřeby. Tento výsledek je v souladu se Samiecovou (2019), která taktéž, ve své diplomové práci uvádí tento cíl jako častý z mnoha důvodů. Například pomoc se vzděláním, nebo i to, že děti jsou často vyloučeny ze školních akcí kvůli nedostatku financí. Na tyto děti je často nahlíženo již s předsudky.

Dle tvrzení Sollárové (2008) vrstevnické skupiny a přátelství může rozvíjet vývojové kompetence jedince. Zejména pak přátelství může ovlivňovat pocity, sebehodnoty a očekávání od blízkých vztahů, což odpovídá cíli spojenému s komunikací s kamarády, který koresponduje s potřebou vztahu s vrstevníky zjištěnou v průzkumném šetření v dílčím cíli č.1.

Dle Pojmosloví NZDM (2008) často v nefungující rodině se klientům nedostává pozornost pro naplnění jejich potřeb a cílů spojených s pracovními dovednostmi, což také koresponduje s výsledky mého průzkumného šetření.

Vágnerová uvádí (2008), že nezaměstnaností jsou ohroženi lidé s nedostatečnou kvalifikací a nízkou vzdělanostní úrovní. Dále lidé mladší 25 let, protože jim chybí zaměstnavateli požadovaná praxe. Vyšší riziko nezaměstnanosti hrozí u lidí z nejnižší sociální vrstvy, u příslušníků různých minorit a přistěhovalců. Toto tvrzení je v souladu s výsledky mého průzkumného šetření, kdy je častý cíl dle respondentů spojený se školou.

Otázka č. 8 měla zmapovat překážky, které brání klientům v plnění svého cíle. Pracovníci jako nejčastější překážku vnímají lhaní, což koresponduje s tvrzením Vágnerové (2008), že lhaní dítěte bývá způsobem úniku z nepříjemné situace, kterou samo nedokáže vyřešit jiným způsobem.

O závislostním chování již víme z výsledků průzkumné otázky č. 6 z hlediska rizikového chování, což koresponduje s odpovědí agrese, které souvisí s tvrzením Sobotkové (2014), že si klient často neuvědomuje, že rizikové chování může mít následky do budoucna a neuvědomuje si, že může mít toto jednání právní důsledky, také dle Sollárové (2008) mají vliv na agresivní chování jedince média, konkrétně filmové postavy.

V otázce č. 9 respondenti zhodnotili, nakolik je obtížné pro klienty stanovit si svůj cíl v individuálním plánu. Výsledná zjištění ukazují náročnost stanovení individuálních cílů práce s klienty. Tato průzkumná zjištění koresponduje s teorií Pojmosloví NZDM (2008), že vysoká obtížnost je způsobena tím, že klienti často přicházejí do klubu a nevědí, že mají potřebu. Tím, že nerozpoznají tu svou potřebu, není možné, aby si stanovili svůj cíl. Tento výsledek také uvádí Samiecová (2019) ve své diplomové práci.

Dílčí cíl č.3 - Zjistit, do jaké míry se daří sociálním pracovnícům plnit potřeby a cíle

Třetí dílčí cíl byl vyhodnocen na základě otázek č. 10, č. 11, č. 12, č. 13, č. 16, č. 17, č. 18, č. 21, č. 23, č. 24, č. 25.

Dle Navrátila (2007) je nutné, aby pracovník mluvil na klienta řečí na stejné úrovni, aby klient dobře pracovníkovi porozuměl a mohl s ním tak správně pracovat. Toto tvrzení je v souladu s výsledkem u průzkumné otázky č. 10, která byla zaměřena na podporu, kterou nejvíce respondenti projevují klientům k naplňování jejich cílů.

Důležitá součást k úspěšnému splnění cíle je motivace, té se týkala průzkumná otázka č. 11, kdy respondenti měli vybrat, jakou nejčastější motivaci klienti pro naplnění cílů mají. Nejčastější motivací byla vyhlídka zisku dobré známky, tedy obecně lze tuto motivaci zařadit do motivace spjaté s cíli týkajícími se školy. S tímto výsledkem koresponduje také výsledek Jurišové (2019), která ve své diplomové práci uvádí jako častou motivací klientů, právě motivaci týkající se školy.

Jako motivaci klientů vnímají respondenti mého průzkumného šetření vidinu lepší budoucnosti. Tento výsledek je v rozporu s průzkumem Jirušové (2019), která ve své diplomové práci uvádí, že „pro informanty má velkou hodnotu aktuální prožívání, okamžité uspokojení základních potřeb a s tím spojené bezstarostné bytí bez nutnosti plánovat a zabývat se budoucností. Šťastný život má ten, kdo si může vše ‚dopřát‘ hned, starosti jsou zbytečné a nežádoucí.“

Průzkumná otázka č. 12. byla zaměřena na respondenty, jak oni motivují klienta. Téměř většina využívá pochvalu, což koresponduje s Kopáčovou (2019), dle které je nutné myslet při pochvale na stáří dítěte. U mladšího využíváme více jásání a přehánění. U větších dětí je vhodné být reální.

Dle Matouška (2013) rozvoj klientů a mládeže podporuje individuální přístup a zároveň je podporována jejich samostatnost, soběstačnost a svéprávnost. Tato teorie koresponduje s výsledky průzkumné otázky č. 13, kde respondenti měli určit konkrétní metodu, jakou s klienty pracují.

Otázka č. 16 se zaměřovala na důvody, kvůli kterým dochází k neúspěšnému dokončení cíle. Respondenti nejvíce vnímají důvody, že klienti do klubu chodí nepravidelně nebo přestanou chodit úplně. Stejný problém vnímá také Hromadová (2021), která ve své bakalářské práci uvádí, že klienti například na rok přestanou docházet do klubu. Tento výsledek také koresponduje a tvrzením Pojmosloví NZDM (2008), že zejména u romské minority je migrace velmi častá, tak často dojde k tomu, že klient přestane docházet úplně.

V otázce č. 18 a č. 21 mě zajímalo, jak je pro respondenty práce s klienty na jejich cílech náročná, která metoda je pro ně nejvíce obtížná. Náročnost vnímají pracovníci vyrovnaně, tedy jsem nemohla přesně určit, zda je to pro ně náročné či ne. Na otázku, která metoda je pro ně nejnáročnější a proč, byla nejčastější odpověď dotazník. A jako důvod bylo uváděno, že je těžké jej pak vyhodnocovat, protože děti neumí adekvátně odpovídat. Já sama z vlastní praxe tento názor sdílím. Z mé praxe mohu uvést příklad: V dotazníku klient na otázku, zda jsou spokojeni s otevírací dobou klubu, odpoví, že ano. V otázce, zda by chtěli, aby byl klub otevřený jinak, odpovědí též ano, do 20:00.

Otázka č. 17 byla cílena přímo na respondenty, jak jsou spokojeni s úspěšností dokončených cílů. V konečném výsledku lze říct, že respondenti jsou s dokončením spokojeni.

Abych mohla zmapovat, jak se daří klientům naplňovat jejich potřeby, bylo důležité zeptat se na otázky, do jaké míry jsou klienti schopni rozpoznat svou potřebu a zároveň se zeptat na důvod, proč není schopen svou potřebu pojmenovat či poznat. K tomu sloužily otázky č. 23, č. 24 a č. 25. Bohužel na otázku, do jaké míry se klientům daří poznat a pojmenovat svou potřebu, jsem nezískala odpověď, neboť byly dosti vyrovnané, z čehož plyne, že polovina byla

spokojena a polovina ne. Na otázku, z jakého důvodu není schopen poznat a pojmenovat svou potřebu, jsem ale dostala jasnou odpověď. Není schopen z důvodu, že si neuvědomuje, že nějakou potřebu má a že není tu potřebu schopen pojmenovat. Toto zjištění je v souladu s výzkumnými zjištěními, které uvádí ve své diplomové práci Samiecová (2019).

6 ZÁVĚR

Hlavní průzkumný cíl bakalářské práce byl naplněn průzkumnými zjištěními, kdy sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách ve své praxi s klienty NZDM nejčastěji zjišťují potřebu vztahu s vrstevníky a s tím spojený častý cíl naučit se komunikovat s kamarády. Další velmi častou potřebou, která se prolíná s cíli a kterou si volí klienti, je potřeba vzdělání a k tomu nejčastěji volené cíle. Chtěla bych poukázat na to, že sociální pracovníci mapují u klientů ještě mnoho dalších potřeb, z čehož vyplývá, že klienti NZDM nemají jen jednu potřebu, ale mají jich mnoho a jejich rozpoznání, je důležité pro nastavení efektivních intervencí.

Přínos své práce vidím zejména ve zmapování pracovních zkušeností sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v práci s klienty NZDM. Zejména vnímám poznatek, že klienti nemají jen jednu potřebu. Toto zjištění může být nápomocné ostatním sociálním pracovníkům v tom, že se budou snažit u klientů identifikovat co nejvíce potřeb. Dalším, pro mě významným výsledkem práce, bylo také mapování míry, do které se podle sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách daří naplňovat potřeby a cíle. Zde vyplynula nadpoloviční úspěšnost respondentů v této oblasti práce s klienty.

Z vlastní praxe vnímám u téměř všech klientů, že potřebují podporu ve školních dovednostech, ať už je to pomoc při plnění domácích úkolů, nebo naučit se na test či zkoušení. Z vlastního pozorování vnímám, že tato potřeba většinou vzniká z důvodu nedostatečné podpory v rodině, kdy rodiče často nemají dostatečné vědomosti, aby učivo správně vysvětlili. Vyzdvihuji právě tuto potřebu, protože i mě samotné přijde jako opravdu nejvíce častá a její řešení vnímám jako důležité pro budoucí život klientů.

Po své první školní praxi jsem do NZDM nastoupila jako dobrovolník a v současné době pracuji na pozici pracovníce v sociálních službách. Za dobu mé čtyřleté praxe, jsem získala vhled, jaké jsou potřeby a cíle v našem NZDM a ještě více, tak prohloubila můj zájem pokračovat v této práci. Během studia odborných zdrojů a realizace dotazníkového šetření u 30 sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, jsem měla možnost vytvořit si podrobnější náhled na reálnou praxi i v jiných NZDM, což mi přineslo cenné zkušenosti, které uplatním v dalším profesním životě.

7 POUŽITÁ LITERATURA

1. ČERMÁKOVÁ, Klára. JOHNOVÁ Marion. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Vyd. 2. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. ISBN 80-86552-66-7.
2. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, pracovní orgán. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Praha: Česká asociace streetwork, o.s, 2008.
3. GUPTA, K., SLEEZER C., RUSS-EFT D. F. *A practical guide to needs assessment*. 2nd ed. San Francisco. 2007. ISBN 978-0-7879-8272-0.
4. HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Vyd. 3, aktualizované vydání. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0873-0.
5. HELUS, Zdeněk. *Úvod do psychologie. 2., přepracované a doplněné vydání*. Praha: Grada, 2018. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4675-3.
6. HERZOG, Aleš. *Individuální plánování v nízkoprahových službách – diplomová práce*. Praha: Pražská vysoká škola psychosociálních studií, 2013.
7. JEDLIČKA, Richard. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0.
8. KAPPL, Miroslav. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež na rozcestí*. In: SMUTEK, Martin; SEIBEL, Friedrich W.; TRUHLÁŘOVÁ, Zuzana, eds. *Rizika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, ISBN 978-80-7435-086-3.
9. KLÍMA, Petr. „*Pedagogika mimo zdi institucí*.“ In: Jedlička R., Kořá J. (eds.) *Děti a mládež v obtížných životních situacích, nové pohledy na problematiku životní krize, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0.
10. KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8.
11. KOVAŘÍK, Jiří. *Posuzování potřeb ohroženého dítěte*. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce. 3., aktualizované a doplněné vydání*. Praha: Portál, 2013. s. 205–215. ISBN 978-80-262-0213-4.
12. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
13. MATOUŠEK, Oldřich et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

14. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-262-1154-9.
15. MATOUŠEK, Oldřich a Andrea MATOUŠKOVÁ. *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*. Vyd.3. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-825-8.
16. NAKONEČNÝ, Milan. *Úvod do psychologie*. Vyd.1. Praha: Academia, 2003. ISBN 80-200-0993-0
17. NAVRÁTIL, Pavel. *Velitelské stanoviště*. In: *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*. Brno: Masarykova univerzita, 2014. s. 330–332 ISBN 978-80-210-7504-7.
18. PTÁČEK, R., KUŽELOVÁ, H. *Vývojová psychologie pro sociální práci*. Praha: MPSV ČR, 2013. ISBN – 978-80-7421-060-0.
19. RACEK, Jindřich a Aleš HERZOG. *Fenomén NZMD, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. In: KLÍMA, Petr. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. s. 319–328. ISBN 978-80-254-4001-8.
20. ŘÍČAN, Pavel. *Cesta životem: [vývojová psychologie]: přepracované vydání*. 3. vyd. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-0772-6.
21. SOBOTKOVÁ, Veronika. Rizikové chování. In: *Rizikové a antisociální chování v adolescenci*. Praha: Grada, 2014. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4042-3.
22. SOLLÁROVÁ, Eva. *Socializace*. In: VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Sociální psychologie*. 2., přepracované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 2008. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-1428-8.
23. ŠANDOR, Juraj a kol. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005. ISBN 80-969348-0-5.
24. ŠPECIÁNOVÁ, Šárka. *Ochrana týraného a zneužívaného dítěte*. Praha: Linde, 2003. ISBN 80-86131-44-0.
25. VRBICKÝ, Jan *Sociální služby*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-467-0
26. VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese / Marie Vágnerová*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2008. ISBN 80-7178-802-3.
27. Vyhláška č. 505/2006
28. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Elektronické zdroje:

1. JIRUŠOVÁ, Michaela. Edukační potřeby romských dětí - Vhled do zkušenosti rodiny se vzděláváním v České republice a Velké Británii [online]. Brno, 2019. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/iexco/>
2. MPSV. *Institut „nepříznivá sociální situace“ je východiskem a předmětem poskytování sociálních služeb.* [online]. 2015. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/27892/clanek_3.pdf
3. NAVRÁTIL, Pavel. Posouzení životní situace: úvod do problematiky. *Sociální práce/Sociálna práca.* [online]. 2007. ISSN 1213-6204. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/1-2007_rolesocialnihopracovnika-120116134909.pdf
4. PLHÁKOVÁ, Alena. *Dějiny psychologie.* [online] Praha: Grada, 2006. Dostupné z: https://books.google.cz/books?id=X_A6QYIRPV4C&printsec=frontcover&dq=dejiny+psychologie&hl=cs&sa=X&ved=0ahUKEwixrY3a4LjnAhWMoBQKHSZKB0UQ6AEIKTAA#v=onepage&q=dejiny%20psychologie&f=false
5. POJMOSLOVÍ *Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* (NZDM) [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 9. 1. 2008 Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf
6. PRÁVO NA DĚTSTVÍ, *Identita dětí* [online] 2016. Dostupné z: [Právo na dětství \(pravonadetstvi.cz\)](http://pravonadetstvi.cz)
7. SAMIECOVÁ, Michaela. Potřeby dětí žijících v sociálně vyloučených lokalitách [online]. Brno, 2019. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/y7b9d/>
8. STREETWORK. Česká asociace streetwork [online]. Praha: ČAS Dostupné z: http://www.streetwork.cz/?option=com_frontpag
9. ZATLOUKAL, L. 2011. *Komplexní posuzování potřeb klientů v rámci poradenského rozhovoru z hlediska přístupu zaměřeného na řešení.* [online]. Sociální práce. 2011. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp1_2011_web-140701125656.pdf

8 PŘÍLOHY

Příloha 1 – <i>Dotazník</i>	77
-----------------------------------	----

Příloha 1 – Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Romana Backová Zittová a jsem studentkou 3. ročníku oboru Zdravotně-sociální pracovník na Fakultě zdravotnických studií Univerzity Pardubice. Chtěla bych Vás poprosit o vyplnění tohoto dotazníku, který je zcela anonymní a poslouží pouze ke zpracování průzkumné části mojí bakalářské práce na téma Potřeby a cíle klientů navštěvujících nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. U otázek je možné vyplnit vždy jednu nebo více možných odpovědí. Děkuji za Váš čas a ochotu.

1. Jaké je Vaše pohlaví?

- a) Žena
- b) Muž

2. Jaký je Váš věk?

- a) 20 – 30 let
- b) 30 – 40 let
- c) 40 a více let

3. Jaká je Vaše pracovní pozice?

- a) Sociální pracovní
- b) Pracovník v sociálních službách

4. Jaká je délka Vaší praxe v NZDM?

- a) Do 1 roku
- b) 1 – 2 roky
- c) 2 – 3 roky
- d) 4 – 5 let
- e) 6 – 10 let
- f) 11 a více let

5. Do jaké oblasti, ze základních činností dle zákona 108/2006, o sociálních službách řadíte nejčastěji zvolené cíle klientů? (vyberte 1 možnost)

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- c) sociálně terapeutické činnosti
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

6. V souvislosti, s jakou nepříznivou životní situací si klienti volí své cíle?

(vyberte nejčastějších 5)

- a) selhávající rodina
- b) neorganizovanost volného času - nuda, absence zájmů, aj.
- c) neschopnost navázání vztahů a neschopnost adaptace
- d) život v socioekonomicky znevýhodněném prostředí
- e) setkávání se s nositeli deviantního chování
- f) malé možnosti k aktivnímu uplatnění v sociálně akceptovaných činnostech
- g) sociální sirotek - výchova v ústavním zařízení, hrozí odebrání nebo již zkušenost
- h) potíže ve vztazích, projevy šikany, sociální osamělost
- i) generační konflikty a konflikty v místní lokalitě
- j) porušování společenských norem, např. pravidla klubu
- k) útěky z domova nebo jiného přístřeší, záškoláctví
- l) domácí násilí
- m) zkušenosti s rasismem, s diskriminací a s odmítáním většinovou společností

- n) zneužívání návykových látek a závislosti
o) drobná kriminalita, vandalismus, násilné projevy a trestní stíhání.
p) selhávání ve škole nebo v zaměstnání, problémy s volbou školy a povolání
q) týrání a zanedbávání (hygiena, roupy, vši aj)
r) časná sexualita, pornografie, promiskuita, pohlavní zneužívání nebo těhotenství
s) obtíže při získávání obživy, materiální deprivace, špatná životospráva
t) partnerské problémy rodičů nebo rozpad rodiny (absence otce nebo matky)
u) časté stěhování
v) problémy s vlastními partnerskými vztahy a rozpady těchto vztahů.
- 7. Seřadte od nejčastějších po nejméně časté cíle volené klienty Vašeho NZDM, kdy číslo 1 je nejčastější a číslo 8 nejméně častý cíl.**
- a) Cíle spojené se školou
b) Cíle spojené se sportem
c) Cíle spojené s vařením
d) Cíle spojené s komunikací s kamarády
e) Cíle týkající se pracovních dovedností
f) Cíle spojené s hledáním práce
g) Cíle spojené s orientací v sociálních dávkách
h) Cíle spojené s hledáním bydlení
- 8. Jaké rizikové chování nejčastěji pozorujete u klientů NZDM, které brání plnění stanovených cílů? (zde vyberte prosím 5 nejčastějších)**
- a) záškoláctví
b) lhaní
c) agresivita a agresivní chování
d) šikana, kyberšikana a násilné chování
e) kriminální jednání (především krádeže)
f) vandalismus
g) závislostní chování (alkohol, cigarety), nelegální návykové látky, gambling
h) rizikové chování na internetu
i) rizikové sexuální chování
j) rizikové chování v dopravě
k) extrémní rizikové sporty a hazardní aktivity
l) užívání anabolik a steroidů
m) nezdravé stravovací návyky
n) extrémismus (skinheads, squaateři, náboženství)
o) xenofobie, rasismus, intolerance a antisemitismus
- 9. Nakolik je obtížné pro klienty stanovit si cíl?**
- 1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5
- Vůbec obtížné Velmi obtížné
- Nedokážu posoudit
- 10. Jakou formou podporujete klienty při naplňování cílů?**
- a) Formou praktické dovednosti
b) Formou nácviku
c) Formou besedy
d) Formou rozhovoru
e) Formou hry
f) Formou výletu
g) Formou sportovní aktivity

h) Jiné, prosím vypište

.....
.....

11. Jakou klienti mají motivaci k naplnění cílů?

- a) Zisk dobré známky
- b) Příslib materiální odměny - drobnost
- c) Vidina budoucího finančního zisku (práce)
- d) Vidina dobrého pocitu
- e) Vidina lepší budoucnosti
- f) Z výsledku bude mít radost někdo blízký
- g) Jiné:

.....
.....

12. Jaký způsob motivace používáte, aby klient pracoval na svém cíli?

- a) Pochvala
- b) Povzbudivá slova
- c) Projevení důvěry v samostatném vykonání činnosti
- d) Ocenění před kolektivem
- e) Potlesk
- f) Uznalý pokyv hlavou
- g) Jiné, prosím vypište:

.....
.....

13. Jakými metodami pracujete s klienty na naplnění jejich cílů?

- a) Práce se skupinou
- b) Streetwork
- c) Individuální přístup
- d) Jiné, prosím vypište

.....
.....

14. Jak zaznamenáváte činnost s klienty na jejich cílech?

- a) Elektronický systém – eEquip
- b) Elektronický systém – Pepa
- c) Tištěná dokumentace
- d) Jiné, prosím vypište:

.....
.....

15. Dochází k vyhodnocování cíle vždy s klientem?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Pokud jste uvedli ne, a je to možné, prosím napište důvod:

.....
.....

16. Jaké bývají nejčastější důvody k neúspěšnému dokončení cíle?

(prosím vyberte 2 možnosti)

- a) Klient odmítá pracovat na cíli
- b) Klient chodí nepravidelně do klubu
- c) Klient přestane chodit úplně
- d) Klient nemá dostatečný intelekt

e) Jiné, prosím vypište:

.....
.....

17. Jak jste spokojeni s úspěšností dokončených cílů?

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5

Velmi spokojení

Velmi nespokojení

- Nedokážu posoudit

18. Nakolik je pro Vás práce s klienty na jejich cílech náročná?

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5

Velmi snadná

Velmi náročná

- Nedokážu posoudit

19. Do jaké míry hodnotíte využití těchto poskytovaných činností?

- (vyznačte prosím na jednotlivých škálách)

výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5

Velmi využívaná

Málo využívaná

- Nedokážu posoudit

zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5

Velmi využívaná

Málo využívaná

- Nedokážu posoudit

sociálně terapeutické činnosti

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5

Velmi využívaná

Málo využívaná

- Nedokážu posoudit

pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5

Velmi využívaná

Málo využívaná

- Nedokážu posoudit

20. Do jaké míry identifikujete tyto potřeby u klientů?

- (vyznačte prosím na jednotlivých škálách)

Potřeba vztahu s vrstevníky

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5

Velmi častá

Méně častá

- Nedokážu posoudit

Potřeba vzdělání (učení se)

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5

Velmi častá

Méně častá

- Nedokážu posoudit

Potřeba bezpečí a jistoty

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5

Velmi častá

Méně častá

- Nedokážu posoudit

Potřeba nacházení vlastní identity

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5

Velmi častá

Méně častá

- Nedokážu posoudit

Potřeba seberozvoje

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5

Velmi častá

Méně častá

- Nedokážu posoudit

Potřeba řešení rodinných vztahů

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5

Velmi častá

Méně častá

- Nedokážu posoudit

Potřeba uznání a respektu

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5

Velmi častá

Méně častá

- Nedokážu posoudit

Potřeba řešení závislosti (rizikového chování)

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5

Velmi častá

Méně častá

- Nedokážu posoudit

21. Která z metod při práci s klienty na jejich cíli je pro vás nejvíce náročná?

(Vyberte max. 2 možnosti)

- Rozhovor
- Hra
- Malování

- d) Pozorování
- e) Dotazník
- f) Kidskills
- g) Pokud jeto možné, uveďte prosím důvod:

.....

22. Jaké faktory, ovlivňují, výskyt potřeb u klientů?

- a) Aktuální situace v rodině
- b) Věk
- c) Prostředí, ve kterém se klient pohybuje
- d) Psychické rozpoložení
- e) Jiné, prosím vypište

.....

23. Do jaké míry, jsou podle Vás klienti schopni poznat a pojmenovat svou potřebu?

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5

Velmi schopni

Velmi neschopni

- Nedokážu posoudit

24. Z jakého důvodu není klient schopen poznat a pojmenovat svou potřebu?

- a) Klient si neuvědomuje, že nějakou potřebu má
- b) Klient potřebu neumí pojmenovat
- c) Klient nerozumí významu slova potřeba
- d) Jiné, prosím vypište:

.....

25. Vyznačte prosím na škále, do jaké míry se daří klientům naplňovat jejich potřeby?

1 ----- 2 ----- 3 ----- 4 ----- 5

Velmi daří

Velmi nedaří

- Nedokážu posoudit

(zdroj: vlastní)