

Západočeská univerzita v Plzni
FAKULTA PEDAGOGICKÁ
KATEDRA PEDAGOGIKY

INTERNETOVÉ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ V RÁMCI
NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ
DIAKONIE ČCE - STŘEDISKA ZÁPADNÍ ČECHY

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Petra Káčerková
Sociální politika a sociální práce, obor Sociální práce
2011 - 2013

Vedoucí práce: Mgr. Šárka Káňová

Plzeň, 30. června 2013

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a zdrojů informací.

Plzeň, 30. června 2013

.....
vlastnoruční podpis

Ráda bych poděkovala Mgr. Káňové za věcné připomínky a vstřícnost. Všem pracovníkům a uživatelům Klubů, že si našli čas a poskytli mi informace k výzkumnému šetření. Své báječné kamarádce Adéle, za vytrvalou podporu a skvělý brainstorming. Svému příteli za obrovskou toleranci a své rodině a přátelům za pochopení. Děkuji.

OBSAH

ÚVOD.....	8
1 PORADENSTVÍ	10
1.1 INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ	11
1.1.1 FORMY INTERNETOVÉHO PORADENSTVÍ	11
1.1.2 METODIKA INTERNETOVÉHO PORADENSTVÍ.....	13
1.1.3 INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ VERSUS PORADENSTVÍ TVÁŘÍ V TVÁŘ.....	15
1.2 SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ	17
1.3 INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ JAKO SOCIÁLNÍ SLUŽBA.....	18
2 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ.....	20
2.1 POSLÁNÍ NZDM	20
2.2 CÍLOVÁ SKUPINA	21
2.3 CÍLE NZDM	22
2.4 PRINCIPY.....	22
2.5 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V NZDM	23
3 DIAKONIÍ ČCE – STŘEDISKO ZÁPADNÍ ČECHY	25
3.1 HISTORIE DIAKONIE ČCE	25
3.2 POSLÁNÍ A HODNOTY	25
3.3 STRUKTURA A ŘÍZENÍ.....	26
3.4 DIAKONIE ČCE – STŘEDISKO ZÁPADNÍ ČECHY	26
4 NÍZKOPRAHOVÉ KLUBY ZŘIZOVANÉ DČCE-STŘEDISKEM ZÁPADNÍ ČECHY	28
4.1 KLUB AKCENT PRO DĚTI A MLÁDEŽ	30
4.2 KLUB ATOM PRO DĚTI A MLÁDEŽ.....	30
4.3 KLUB DOK PRO DĚTI A MLÁDEŽ	31
4.4 KLUB ECHO PRO DĚTI A MLÁDEŽ.....	31
4.5 KLUB FONTÁNA PRO DĚTI A MLÁDEŽ.....	32
5 METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ	33
5.1 OPERACIONALIZACE CÍLŮ PRÁCE	33
5.2 VÝZKUMNÝ SOUBOR.....	35

5.3 ZPŮSOB SBĚRU DAT	35
5.4 VÝZKUMNÁ STRATEGIE.....	36
5.4.1 DOTAZNÍK.....	37
5.4.2 STRUKTURALIZOVANÝ ROZHOVOR	37
5.5 ZPŮSOB VYHODNOCENÍ DAT	38
6 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ.....	39
6.1 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ	39
6.2 MÍRA NAPLNĚNÍ PRVNÍHO DÍLČÍHO CÍLE	49
6.3 VYHODNOCENÍ ROZHOVORŮ.....	49
6.4 MÍRA NAPLNĚNÍ DRUHÉHO DÍLČÍHO CÍLE	54
7 SHRUTÍ VÝSLEDKŮ A DOPORUČENÍ PRO PRAXI	55
ZÁVĚR	59
SEZNAM LITERATURY	60
SEZNAM ODKAZŮ A POZNÁMEK	64
ABSTRAKT	67
ABSTRACT.....	68
PŘÍLOHA Č.1 DOTAZNÍK.....	I
PŘÍLOHA Č.2 ROZHOVOR	V
PŘÍLOHA Č.3 LETÁČEK.....	VI
PŘÍLOHA Č.4 PROGRAM KLUBU AKCENT	VII
PŘÍLOHA Č.5 PROGRAM KLUBU ATOM	VIII
PŘÍLOHA Č.6 PROGRAM KLUBU DOK.....	IX
PŘÍLOHA Č.7 PROGRAM KLUBU ECHO	X
PŘÍLOHA Č.8 PROGRAM KLUBU FONTÁNA	XI
PŘÍLOHA Č.9 VYUŽITÍ SOCIÁLNÍ SÍTĚ FACEBOOK V ČR	XII

ÚVOD

Tématem předkládané diplomové práce je Internetové sociální poradenství v rámci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) Diakonie ČCE – Střediska Západní Čechy (dále jen Diakonie Západ). Pojem „internetové sociální poradenství“ označuje problematiku, která se týká internetového poradenství využívaného v sociálních službách. V současné době se stávají sociální sítě velkým fenoménem převážně mezi mládeží. Z tohoto důvodu bylo zvoleno i výše uvedené téma diplomové práce, jelikož jsem působila několik let nejprve jako dobrovolník dále jako pracovník v NZDM zřizovaných Diakonií Západ, kde jsem měla možnost upozorovat velký zájem uživatelů služby o sociální sítě zejména Facebooku. Cílem diplomové práce bylo zmapovat oblasti dosavadního fungování a budoucí využití internetového poradenství realizovaného prostřednictvím Facebooku, z důvodu jeho atraktivity, v Klubech pro děti a mládež zřizovaných Diakonií Západ.

Lze předpokládat, že internetové poradenství by mohlo být zařazeno do sociálních služeb poskytovaných v NZDM. Výsledky této diplomové práce budou sloužit jako analýza potřeb k sepsání projektu pro financování nově navrhované služby.

Diplomová práce je členěna do dvou částí. Na část teoretickou, věnující se vymezení stěžejních pojmů předkládané problematiky a část praktickou, zaměřenou na analýzu potřebnosti internetového poradenství a jeho současné využívání. Teoretická část se člení na čtyři kapitoly. Úvodní kapitola poskytuje informace o poradenství. Tato kapitola by měla přiblížit problematiku internetového poradenství a poukázat na jeho klady a zápory při aplikaci do praxe sociálních služeb. Druhá kapitola pojednává obecně o NZDM, o jeho poslání, cílové skupině a principech této služby. Následující kapitola je věnována neziskové organizaci, která je zřizovatelem NZDM a ve kterých bylo realizováno výzkumné šetření. Pozornost byla následně věnována jednotlivým zařízením- Klubům pro děti a mládež (dále jen Klubům), které Diakonie Západ zaštiťuje.

Praktická část čerpá z dotazníků, které byly v papírové formě rozdány do všech pěti klubů. Výsledky dotazníkového šetření mohou sloužit jako vstupní data

pro analýzu potřebnosti služby internetového poradenství. Pro komplexnost výzkumu byla využita metoda rozhovoru s pracovníky Klubů, která vedla k ucelení si informací o současné situaci používání sociálních sítí v komunikaci pracovníků s uživateli služby.

Nedílnou součástí této práce je poslední kapitola s názvem Shrnutí výsledků a doporučení pro praxi. Kapitola shrnuje výsledky, ke kterým autorka při svém výzkumném šetření přišla a o návrzích inovací a doporučení postupů ve službě internetového poradenství aplikované do Klubů, které Diakonie Západ zřizuje.

1 PORADENSTVÍ

První kapitola je zaměřena na problematiku poradenství, následně na sociální a internetové poradenství, které je klíčovou kapitolou diplomové práce.

V odborné terminologii se můžeme setkat s rozličným pohlížením na poradenství. Matoušek ve svém slovníku sociální práce definuje poradenství takto *v užším smyslu jde o poskytování informací, které si klient vyžádá a jež potřebuje k řešení svého problému. V širším smyslu dává poradenství klientovi příležitost k tomu, aby prozkoumal své přednosti, resp. slabá místa a našel strategie ke zlepšení kvality svého života. Ještě náročnějším cílem poradenství může být, aby klient získal nový pohled na sebe a na druhé lidi i potřebné nové dovednosti.*¹

Jinak na problematiku nahlíží Novosad ve své knize Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním, poradenství definuje takto: *poradenství můžeme vymezit jako proces, při kterém profesionál poskytuje druhému člověku (páru, rodině, skupině) ve vztahu partnerské spolupráce při řešení problému informace, rady, vedení a podporu přiměřeně k (nepříznivé) životní situaci člověka a jeho životním cílům a potřebám tak, aby se zlepšila schopnost jedince (páru, rodiny, skupiny) se ve své životní situaci orientovat a na základě využití vlastních sil a zdrojů okolí co nejlépe řešit nebo přijmout rozhodnutí, včetně přijetí zodpovědnosti za důsledky svého rozhodnutí.*²

Dle Drápelí³ by měla poradenská činnost směřovat k těmto hlavním cílům. Za prvé napomoci klientům k jejich lepšímu sebepoznání a uvědomění si svých předností i slabín. Za druhé pomoci klientům, aby si ujasnili své krátkodobé i dlouhodobé osobní cíle. Za třetí pomoci klientům řešit jejich vážné osobní problémy realistickou cestou. Za čtvrté vštípit klientům, aby se rozhodovali vždy svobodně a byli ochotni přijmout případné důsledky svých rozhodnutí. Za páté pomoci klientům ke kladnému hodnocení sebe samých i lidí v jejich prostředí, zkrátka aby získali důvěru jak v sebe, tak ve své okolí.

¹ MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008, s. 142

² BAŠTECKÁ in NOVOSAD, Libor *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál, 2009, s. 99

³ DRÁPELA 1995, s. 7-8

1.1 INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ

Rozvoj internetového poradenství (dále IP) v ČR je spojován s druhou polovinou devadesátých let. V tuto dobu byly zaznamenány první internetové poradny. Velký vliv na rozvoj IP má i neorganizovaný a velmi živelný nástup využívání internetu v českých domácnostech. Průkopníkem IP se staly linky důvěry. Česká asociace linek důvěry v roce 2005 přijala etický kodex IP. Mezi významné události vývoje IP se řadí konference konaná v roce 2008 v Jihlavě, která byla věnována problematice IP.

Definice podle Horské *internetové poradenství je poradenskou službou klientům, kteří se ocitli v situaci, pro jejichž řešení vyhledávají pomoc odborníků prostřednictvím internetu a zároveň nechtějí, nebo nemohou komunikovat s odborníkem pomocí telefonu nebo osobně*⁴

1.1.1 FORMY INTERNETOVÉHO PORADENSTVÍ

Formy IP se dělí do několika kategorií, kterými jsou:

- a) E-mail – o e-mailu můžeme hovořit jako o obdobě psané pošty. Základní charakteristikou je, že komunikace probíhá offline, což v praxi znamená, že klient zašle e-mail a pracovník do předem stanovené doby na e-mail reaguje.
- b) Web-based-message systém neboli přenos zpráv z internetových stránek – princip tohoto systému je velmi podobný e-mailové komunikaci, pouze s výjimkou že tato komunikace probíhá při přihlášení na určitou webovou stránku, kde klient zanechá pomocí formuláře otázku a na stejném místě najde odpověď
- c) Chat- specifíkem chatu je komunikace v reálném času, tedy online, kdy klient napíše dotaz a pracovník odpoví. Horská uvádí, že chat je elektronickou obdobou rozhovoru.
- d) VOIP (voice over internet protocol) – neboli přenos hlasu po internetu, které se označuje telefonování přes internet (nejznámější forma Skype či ICQ)

⁴ HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ, Ladislav PTÁČEK *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010.

- e) Videokonference – využívá jak obrazu, tak zvuku a lze ji označit za komunikaci tváří v tvář⁵

Jednou z možností poskytování internetového poradenství je využívání sociálních sítí. Nejrozšířenější v ČR je sociální síť Facebook, která zahrnuje hned 3 formy IP (chat, videokonference, Web-based-message). Jak je uvedeno na obrázku v příloze č. 9, nárůst uživatelů Facebooku se stále zvyšuje a proto si tato práce klade za cíl zmapovat využití sociálního poradenství přes Facebook, jak ze strany uživatelů, tak pracovníků sociálních služeb a využití fenoménu Facebooku k podpoře a pomoci uživatelů sociálních služeb.

Facebook

Velký rozvoj sociálních sítí je datován k polovině 90.let minulého století v USA. Prvotní sociální sítě sloužily jako inspirace pro dnes vznikající sítě, kterými jsou Facebook, MySpace, LinkedIn a nejnověji zařazený Google+. Základní odlišností od jiných sociálních sítí je využívání aktivity uživatelů, kteří sdílejí své názory, fotky a videa, které jsou zobrazovány na profilech jejich přátel. Statistiky uvádějí, že největší skupinou uživatelů jsou studenti.⁶

Při IP by se měl poradce držet pěti základních principů. Tyto principy jsou čerpají ze zkušeností z e-mailového poradenství a linek důvěry. Poradce by měl brát zřetel že tyto principy nelze aplikovat na VOIP a videokonferenci.

První princip je **anonymita**, která umožňuje klientovi uvádět pouze takové údaje, které on sám považuje za důležité.

Neodmyslitelně mezi další principy patří **nezávaznost**. Ta klientovi umožňuje využívat službu kdekoli bez omezení místa i času. Poradce nepřebírá za klienta zodpovědnost, jedná se o motivační a aktivizační formu spolupráce a posilování odpovědnosti a samostatnosti klienta.

Princip **bezpečí** zajišťuje klientovi komunikaci s poradcem bez osobního kontaktu a tak mu pomáhá překonat nejistotu z komunikace tváří v tvář.

⁵ HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ, Ladislav PTÁČEK *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010

⁶ KULHÁNKOVÁ, Hana, Jakub ČAMEK *Fenomén Facebook*. Kladno: BigOak, 2010.

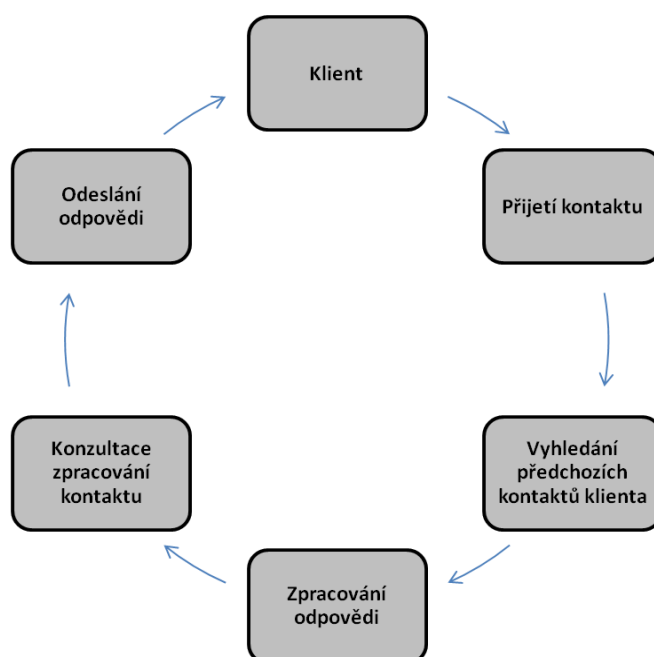
Důležitým principem je **dostupnost**. Mladí lidé a děti považují internet za nedílnou součást jejich života. Internetem jsou obklopeni ve škole, v kavárnách, v domácím prostředí, ale již velké procento populace využívá internet i v mobilním telefonu, takže k němu má přístup kdykoli a kdekoli.

Posledním a pro tuto službu specifickým principem je **trvanlivost**. Díky tomuto principu je možné se opakovaně k tématu vracet i po delší době spolupráce. Kvalita odpovědi by měla být taková, aby i po delší době měla vypovídající hodnotu.⁷

1.1.2 METODIKA INTERNETOVÉHO PORADENSTVÍ

Nejnázorněji vyjadřuje metodiku IP schéma, které Ptáček předkládá v knize *Internet jako cesta k pomoci*, viz níže.⁸

Schéma č. 1 Cyklický proces emailové výměny.



Zdroj: HORSKÁ – LÁSKOVÁ – PTÁČEK 2010, s.104

Strategie řešení poradenského kontaktu. Zpracování klade na pracovníka velké nároky v podobě hlubokých dovedností a znalostí, kreativního myšlení

⁷ HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ, Ladislav PTÁČEK *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010

⁸ Ibidem, s.104

a vhodné práce se zakázkou. Je nutné respektovat jedinečnost zakázky každého klienta. Pro oporu pracovníka vytvořila Horská a kol. desatero internetového kontaktu.⁹

- 1. Práce s informacemi** je pro pracovníka náročná, nýbrž často do výpovědi klienta reflektuje své hypotézy. Musí brát zřetel na to, aby se držel jen informací, které klient poskytl
- 2. Respektování zakázky.** Je velmi důležité, aby při práci se zakázkou měl pracovník možnost opory v kolegovi, aby nedocházelo k subjektivnímu vyhodnocení zakázky pracovníkem.
- 3. Adekvátní odpověď klientovi,** by měla být přizpůsobena jazykovým schopnostem a věkovým kategoriím klientů. Tím by mělo být docíleno toho, že klient porozumí odpovědi pracovníka.
- 4. Posilování klientových kompetencí.** Tato strategie se používá i v neinternetovém poradenství, kdy hlavním cílem je samostatné rozhodnutí klienta a posílení jeho kompetencí.
- 5. Rady a práce s nimi.** Klienti většinou očekávají od poradce jasné a rychlé řešení jejich situace. Poradce by měl spíše nabízet několik možností řešení a tím zplnomocňovat klienta, aby si zvolil vhodný způsob řešení sám.
- 6. Těžiště pomoci.** Nechat klientovi nahlédnout na problém i z jiných úhlů, pomoc se strukturací problému a závěrečným shrnutím.
- 7. Práce s emocemi** je pro poradenství nezbytná. Poradce by měl respektovat, reflektovat a legitimovat klientovo prožívání. Pracovník by měl pro klienta zajistit povzbuzení, podporu.
- 8. Podpora a ocenění klienta** je velmi nezbytná součást komunikace mezi pracovníkem a klientem, zvláště pokud se klient odhodlával využít služeb několik měsíců až let.

⁹ HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ, Ladislav PTÁČEK *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010

9. Opakované kontakty. Je nutné vyhodnotit v jakých situacích lze opakovaný kontakt nabídnout, aby nedocházelo k přeceňování nebo podceňování IP

10. Hranice a prevence navazování klientů. V této strategii se jeví být problematické navázání další spolupráce s ostatními odborníky. IP by mělo sloužit jako zprostředkovatel informací k řešení problému.¹⁰

1.1.3 INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ VERSUS PORADENSTVÍ TVÁŘÍ V TVÁŘ

V sociálním poradenství je nenahraditelný kontakt tváří v tvář. Nicméně lze IP využít jako první krok k vyhledání pomoci a možnosti získání nových informací ohledně další odborné pomoci.

Horská uvádí, že ze své praxe vedení internetové poradenské linky důvěry lze vyvodit obecné pravidlo, že děti a mladiství internetové poradny nevyužívají pouze v akutních případech, ale vyhledávají možné sdílení problémů všedních dnů, které dříve bylo možné sdílet v rodinné a vrstevnické sociální síti. Oproti tomu dospělí se obrací na poradny s konkrétními problémy a situacemi.

V odborné literatuře je možné se setkat s termínem „Paradox internetu“ jež se vykládá jako zpomalení vzniku sociálních vazeb mezi jedincem a okolím. Je ale nutné nezavrhnout možnosti využití internetu k poradenství z důvodu dostupnosti a nedílné součásti každodenního života jedince.

Obecná pozitiva a negativa elektronické komunikace z úhlu zaměstnanců shrnují ve své knize *Jak komunikovat elektronicky* Michal Rybka a Ondřej Malý. Nespornou výhodou elektronické komunikace spatřují ve skutečnosti, že může ušetřit pracovníkům, kteří při své práci využívají internet, čas i práci. Zaměstnanci mohou pracovat odkudkoli, kde získají připojení k internetu. Na druhou stranu tato možnost nese riziko, že někteří lidé, tak pracují více, než je po nich žádáno a stávají se z nich workoholici, tedy lidé, kteří jsou na své práci závislí. Naopak lidé,

¹⁰ HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ, Ladislav PTÁČEK *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010

kteří mají problémy s motivací k práci, mohou této možnosti využívat a svou práci nevykonávat tak efektivně, jak by si jejich zaměstnavatel představoval.¹¹

Nevýhody internetového poradenství

Horská ve své knize *Internet jako cesta pomoci* uvádí, že základní nevýhodou je *absence podnětů a interakce tváří v tvář. Na rozdíl od poradenství tváří v tvář nelze v IP využít neverbálních a paralingvistických projevů klienta. Všechno, co nám říkají tyto složky v osobním kontaktu, je v IP neuchopitelné.*¹² Další nevýhodou je narušení důvěrnosti komunikace, kdy v komunikaci tváří v tvář může selhat jen poradce, oproti tomu v IP je rizik selhání mnohem více např. odpojení internetu, neodeslání zprávy, narušení intimního sdělení rodinou či zaměstnavatelem. Hypotézy a domněnky také patří do nevýhod IP, kdy uživatel nemusí uvádět pravdivé informace a poradce nemá možnost se doptávat na chybějící podstatné informace.

Výhody internetového poradenství

Jednou z největších výhod IP je flexibilita, kdy není pro jedince omezení v čase a místě. *Lidé se prostřednictvím internetu rychleji odhalují a svěřují i s hluboce intimními problémy – víc než v komunikaci osobní. IP snadněji přiláká lidi, kteří jsou stydliví, či prošli velkým osobním traumatem a kteří by osobní poradenství nikdy nezvolili (dospělé oběti sexuálního zneužívání v dětství, extrémně obézní lidé, lidé s různými fyzickými deformacemi a další, kteří v sobě skrývají nějaké bolestné tajemství.*¹³). Pro klienta nemá IP tolik bariér jako osobní kontakt. IP nepodléhá objednávacím lhůtám a placení za konzultace. IP neklade na pracovníka ani na klienta časovou náročnost otázky či odpovědi. Oba dva mají dostatečný prostor na zformulování otázky i odpovědi. Poslední a nedílnou součástí výhod IP je již výše zmiňovaná anonymita.

¹¹ RYBKA, Michal a Ondřej MALÝ *Jak komunikovat elektronicky*. Praha: Grada. 2002

¹² HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ, Ladislav PTÁČEK *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010, s.78

¹³ *Ibidem* s. 79

Co a kam IP nemůže:

- Suplovat klasickou psychoterapii
- Diagnostikovat klienta či jeho problémy
- Interpretovat (objasňovat, vykládat zdroje a příčiny problému klienta)
- Poskytovat „zaručené“ a univerzální rady
- Nahrazovat přirozené prostředí klienta

IP může:

- Poskytovat emoční podporu klientovi
- Legitimovat pocity a prožívání klienta
- Být vhodným prvním kontaktem
- Poskytovat otevřené informace
- Zabezpečit anonymní, důvěrný a bezpečný kontakt a dále nabízet různé varianty řešení problémů a potíží, a tak rozšiřovat pohled na danou problematiku¹⁴

1.2 SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Sociální poradenství (dále SP) upravuje zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb § 37.¹⁵ Zahrnuje dva typy SP, základní a sociální, které jsou poskytovány sociálními službami, jak ve státní tak v nestátní oblasti.¹⁶

Základní sociální poradenství si klade za hlavní cíl zprostředkovat informace lidem, kteří se potýkají s náročnou životní situací. Je součástí všech sociálních služeb tzn. člověku by se ji mělo dostat v každé sociální službě bez ohledu na její specializaci. Zahrnuje zprostředkování odborné pomoci, podle potřeb klienta.

¹⁴ HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ, Ladislav PTÁČEK *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010

¹⁵ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. § 37.

¹⁶ MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008

Odborné sociální poradenství (dále OSP) se zaměřuje na osoby, které nejsou schopny svou obtížnou situaci vyřešit vlastními silami nebo pomocí své sociální sítě a tudíž musí vyhledat odbornou pomoc. Podpora v OSP je zaměřena na konkrétní pomoc a praktické řešení náročné situace jedince. Tuto pomoc zajišťuje mnoho odborných profesí, jako jsou např. sociální pracovníci, psychologové, psychiatři, speciální pedagogové, sociologové a lékaři. Do OSP Matoušek řadí tyto oblasti *problémů v manželském nebo mezigeneračním soužití, péči o děti, starší a zdravotně postižené osoby, osoby propuštěné z výkonu trestu*¹⁷

1.3 INTERNETOVÉ PORADENSTVÍ JAKO SOCIÁLNÍ SLUŽBA

Základní i odborné poradenství může využívat formu internetového poradenství, což bylo v praxi již prokázáno. I tato forma je vázána na své limity a pravidla, která by měla být dodržována, aby nedocházelo k nezkvalitnění služby.¹⁸

Ptáček v knize *Internet jako cesta pomoci* uvádí vyjádření ministerstva práce a sociálních věcí k této problematice to, že *u poradenství obecně očekáváme interakci mezi uživatelem a poradcem. Není důležité, zda se tak děje prostřednictvím chatu, telefonu, e-mailu nebo jakkoliv jinak. Internetové poradenství splňuje kritéria pro základní i odborné sociální poradenství.*¹⁹

Velkou výhodou pro organizaci poskytující IP je, pokud může svému uživateli nabídnout i sociální služby, které jsou poskytovány tváří v tvář. Pokud organizace není schopna tuto skutečnost zajistit, bylo by vhodné prostředkovat návazné služby z jiných institucí a organizací. Nabízí se několik situací, které mohou uživatele podpořit natolik, že jejich problém bude vyřešen, v jiných případech je IP mezičlánkem k získání základních informací a nasměrování klienta na vhodnější typ služeb. Dnes je IP poskytováno již několika sociálními službami, kterými jsou například specifické služby, poskytující sociální práci s mládeží,

¹⁷ MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008

¹⁸ HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ, Ladislav PTÁČEK *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010, s. 61

¹⁹ Ibidem

manželské a rodinné poradny, krizová centra, pedagogicko-psychologické poradny a občanské poradny. IT zdatnost vytváří mezi cílovými skupinami bariéru v dostupnosti IP, jedná se například o cílovou skupinu lidí bez domova, seniorů.²⁰

²⁰ HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ, Ladislav PTÁČEK *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010

2 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Druhá kapitola představuje registrovanou sociální službu nízkoprahového zařízení pro děti a mládež dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb § 62. Tento zákon popisuje tři základní sociální oblasti, kterými jsou sociální poradenství, sociální péče a sociální prevence, do níž spadá definice NZDM. V tomto zákoně je uvedeno, že lze NZDM poskytovat jako ambulantní, popřípadě terénní službu, kdy ambulantní službou je chápáno poskytování služby v konkrétním zařízení a terénní služba je poskytnuta v přirozeném prostředí uživatele. Zákon ukládá věkovou hranici uživatele od 6 do 26 let. Tato hranice je pohyblivá a každé zařízení si může věkové kategorie přizpůsobit svým potřebám.²¹ Podrobnější informace lze získat z vyhlášky NZDM 505/2006 Sb. §27.²²

2.1 POSLÁNÍ NZDM

Poslání si každá organizace vytváří sama ve svém veřejném zájmu. Česká asociace streetwork (dále jen ČAS) definuje poslání takto: Poslání NZDM je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.²³

Zákon definuje nepříznivou sociální situací jako oslabení nebo ztrátu 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.²⁴

²¹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 62.

²² Vyhláška 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

²³ Česká asociace streetwork, o. s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. 2013 [cit. 25. 5. 2013]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf

²⁴ MPSV, *Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách* [online]. 2013 [cit. 25. 5. 2013]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev.pdf

Sociální vyloučení lze definovat mnoha způsoby. Jedním z nich je tento: *Sociálním vyloučením (exkluzí) rozumíme proces, kdy jsou jednotlivci či celé skupiny vytěsňovány na okraj společnosti a je jim omezován nebo zamezen přístup ke zdrojům, které jsou dostupné ostatním členům společnosti. Mezi tyto zdroje řadíme především zaměstnání, bydlení, sociální ochrana, zdravotní péče a vzdělání.*²⁵

2.2 CÍLOVÁ SKUPINA

Cílovou skupinu definuje ČAS dle 4 základních oblastí. *Děti a mládež:*

a) *Zažívají nepříznivé sociální situace (konfliktní společenské situace, obtížné životní události, omezující životní podmínky)*

Příkladem těchto situací může být disharmonické rodinné prostředí, úmrtí v rodině, úraz, postižení, nedostatek financí, neúplná rodina

b) *Jsou ve věkových skupinách 6-12 let, 13-18 let a 19–26 let*

c) *Žijí nebo se pohybují v konkrétní lokalitě, kterou lze vymezit sociálně či geograficky*

d) *Vztahují se k nim další charakteristiky*

- *Nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit*
- *Vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče*
- *Dávají přednost neproduktivnímu trávení volného času*
- *Dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu*
- *Mají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů, který je ohrožující pro ně samé nebo jejich okolí*
- *Nepřichází s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb*²⁶

²⁵ BROŽ, Miroslav, Petra KINTLOVÁ, Ladislav TOUŠEK *Kdo drží černého Petra* Člověk v tísni, 2007. ISBN 978-80-86961-27-9 [online]. 2008 [cit. 25. 5. 2013]. Dostupné z: http://www.epolis.cz/download/pdf/materials_83_1.pdf. s 6

²⁶ Česká asociace streetwork, o. s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. 2013 [cit. 25. 5. 2013]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf.

2.3 CÍLE NZDM

NZDM má stanoveny několik cílů, které by měly zajistit zejména podporu v náročných životních situacích. Dále pak působit na rizikové chování, zvyšovat sociální dovednosti a schopnosti. Motivovat uživatele k začleňování do vrstevnických skupin. Sociální pracovník v zařízení uživatele psychicky, fyzicky i právně podporuje, zajišťuje mu podporu a dbá na zlepšení kvality jeho života. Napomáhá k sociální orientaci v jeho přirozeném prostředí a podporuje v řešení nepříznivých sociálních situací.²⁷

2.4 PRINCIPY

Nejzákladnějším principem NZDM je princip **nízkoprahovosti**, jehož cílem je snižovat bariéry času, prostoru, finanční i psychologické. Uživateli to zjednodušuje přístup do zařízení, protože mu nebrání žádné náročné podmínky k překročení již takto nízkého prahu zařízení. Petr Klíma v knize *Děti a mládež v obtížných životních situacích* se také pojmem nízkoprahovosti zabývá a uvádí, že nízkoprahovost je velmi specifický pojem používaný v českém jazyce, jeho doslovný překlad do jazyka anglického – lowtreshold, činí anglicky mluvící populaci potíže a také se musí více specifikovat²⁸. Dalším velmi významným principem je **anonymita**, poskytování osobních informací je na volbě uživatele nebo jsou po uživateli požadovány pouze nezbytné informace kvůli sběru dat pro vyhodnocení služby. Neméně důležitý princip je **bezplatnost**, služba je poskytována bez jakékoli finanční odměny. Každý uživatel má právo přijít a odejít kdykoli on sám chce, toto pravidlo je zajištěno principem **dobrovolnosti**. Ke každému jedinci se přistupuje individuálně, s respektem a s principem dodržování základních práv a svobod.²⁹

²⁷ Česká asociace streetwork, o. s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. 2013 [cit. 25. 5. 2013]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf.

²⁸ JEDLIČKA, Richard, Petr KLÍMA, Jaroslav KOŤA, Jiří NĚMEC, Jiří PILAŘ *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Praha: Tiskárna MV, 2004

²⁹ Česká asociace streetwork, o. s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. 2013 [cit. 25. 5. 2013]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf.

2.5 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V NZDM

Služby jsou definovány zákonem o sociálních službách, dbá se na individuální plánování s uživatelem a naplnění cílů v něm uvedených. Těchto cílů se dosahuje pomocí několika služeb.

Kontaktní práce zahrnuje navázání důvěrného vztahu mezi uživatelem a pracovníkem, díky kterému je možné službu kvalitně poskytovat. Během komunikace s uživatelem se pracovník snaží, aby uživatel uměl vyjádřit své potřeby, komunikační dovednosti a využíval služeb, které ho obklopují. Pro kontaktní práci jsou velmi důležité komunikační znalosti a dovednosti pracovníka a odborné vzdělání v této oblasti.

Situační intervence se uskutečňuje v prostoru zařízení, kdy pracovník reflektuje interakci uživatelů mezi sebou a snaží se docílit osvojení nových vzorců chování a návyků. Poukazuje na pravidla a povinnosti uživatelů v klubu. Nejčastějším příkladem jsou spory mezi uživateli, které řeší neadekvátním chováním, jako jsou vulgarismy a agrese.

Informační servis uživateli poskytuje pracovník, obvykle v kontaktní místnosti³⁰, kdy pracovník předává informace převážně ústně, ale lze i písemnou formou z různých oblastí. Obvykle se jedná o školní záležitosti, rodinné záležitosti, brigády, užívání návykových látek, bezpečný sex.

Poradenství se vztahuje k aktuálním problémům uživatele, které řeší v bezpečném prostředí spolu, okruhy problémů jsou velmi podobné jako u informačního servisu. Na poradenství má dobrý vliv důvěrný vztah mezi uživatelem a pracovníkem.

Krizová intervence řeší akutní krizi uživatele. Pracovník nehodnotí, neodsuzuje, naslouchá a vede uživatele k tomu, aby se orientoval v příčinách a důsledcích krize, nepodsouvá mu svá řešení. Krizovou intervenci poskytuje jen pracovník, který má odborné vzdělání, pokud tomu tak není, odkáže pracovník uživatele na odborné krizové pracoviště.

³⁰ Kontaktní místnost – bezpečné místo, kde je uživatel sám s pracovníkem a jsou vytvořeny dobré podmínky pro jejich intervenci

Zprostředkování dalších služeb uživateli je třeba, pokud potřebuje službu, která mu v NZDM nemůže být poskytnuta Pracovník NZDM může uživatele i fyzicky doprovodit do další návazné služby.

Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele se poskytuje s vědomím a nejlépe s přítomností uživatele. Cílem je sjednání následné péče.

Dále pak případová práce, skupinová práce, práce s blízkými osobami, pobyt v zařízení, volnočasové aktivity, dlouhodobé programy a doučování.³¹

³¹ Česká asociace streetwork, o. s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. 2013 [cit. 25. 5. 2013]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf.

3 DIAKONÍI ČCE – STŘEDISKO ZÁPADNÍ ČECHY

Tato kapitola představuje základní informace o Diakonii ČCE, konkrétně pak Středisko Západní Čechy, které vzniklo spojením merklínského, plzeňského a rokycanského střediska.

3.1 HISTORIE DIAKONIE ČCE

Česká Diakonie, spolek evangelický pro ošetřování nemocných a chudých (dále jen Diakonie), tak zněl celý název v roce 1903, při vzniku. Diakonie od svého vzniku působila v sociální oblasti až do roku 1952, kdy totalitní režim zakazoval činnost spolků a církev dále nesměla provozovat veřejnou sociální službu. Znovu byla sociální činnost Diakonie obnovena až v červnu roku 1989. Prvními službami po znovuoživení byla krizová pomoc v Praze. V různých částech republiky vznikaly stacionáře pro děti s mentálním postižením a střediska, která poskytovala domácí péči o seniory a osoby zdravotně postižené. Základním krokem a velkou zkouškou pro pobytové služby pro seniory bylo, když Diakonie převzala zpět zestátněné domovy pro seniory, které stát spravoval po dobu čtyřiceti let. Dále vznikala střediska, která působila v oblasti sociální prevence, a to domy na půl cesty, nízkoprahové kluby pro děti a mládež a azylové domy. Rozšíření o hospic proběhlo v roce 2003. Dle nového školského zákona pak v roce 2006 vznikala při stacionářích pro děti s mentálním a kombinovaným postižením oddělení speciálních škol.³²

3.2 POSLÁNÍ A HODNOTY

*Posláním Diakonie Českobratrské církve evangelické je organizovat, zajišťovat a poskytovat ve svých zařízeních sociální, zdravotní, pedagogickou a pastorační péči lidem, kteří se v důsledku věku, zdravotního postižení, nemoci, osamocení či ohrožení dostali do nepříznivé životní situace.*³³ Mezi své hodnoty Diakonie řadí respekt k potřebám jednotlivců, pomoc všem bez ohledu na vyznání a podpora rodinného prostředí, kde jsou zachovány vazby. Diakonie poskytuje

³² Diakonie ČCE *Výroční zpráva 2011*. Praha: Diakonie ČCE, 2012.

³³ *Ibidem* s. 4

podporu a péči lidem především proto, aby lidé mohli žít důstojně a svým přirozeným způsobem.³⁴

3.3 STRUKTURA A ŘÍZENÍ

Zřizovatelem Diakonie je Českobratrská církev evangelická. Centrálním místem je Praha. Jak organizace uvádí ve výroční zprávě *DČCE vykonává své poslání a realizuje svou činnost zejména prostřednictvím svých organizačních jednotek, především středisek Diakonie, školských právnických osob, nadací a nadačních fondů, případně dalších organizačních jednotek. Diakonie a jí zřízené organizační jednotky tvoří jeden celek a vystupují jedním jménem.*³⁵ Činnosti Diakonie a všechny její organizační jednotky jsou vzájemně provázány, koordinovány a strategicky řízeny. Základními dokumenty, kterými se DČCE řídí je Řád diakonické práce a Organizační řád, které jsou oba k prostudování na diakonických webových stránkách a tak jsou přístupné veřejnosti.

Diakonie je řízena správní radou, která je statutárním orgánem a zodpovídá za veškerou činnost Diakonie. Předseda a zároveň ředitelem současné správní rady je Mgr. David Šourek, jejími členy Ing. Hana Řezáčová, Mgr. Jan Soběslavský a Ing. Tomáš Nejedlo. Dozorčí rada slouží v Diakonii jako kontrolní a poradní orgán. Diakonie má v současné době 31 středisek a každé jednotlivé středisko má taktéž výše zmíněné řídicí jednotky. V čele každého střediska je ředitel.³⁶

3.4 DIAKONIE ČCE – STŘEDISKO ZÁPADNÍ ČECHY

Zřizovatelem Diakonie ČCE – střediska Západní Čechy (dále jen Diakonie Západ) je Diakonie Českobratrské církve evangelické, založené za účelem poskytování sociálních služeb, vzdělávání, poskytování zdravotní péče a dalších obecně prospěšných služeb.

³⁴ Diakonie ČCE *Výroční zpráva 2011*. Praha: Diakonie ČCE, 2012.

³⁵ *Ibidem* s.5

³⁶ *Ibidem*

Diakonie Západ vznikla k datu 1. ledna 2012 a to spojením tří středisek, merklínské, plzeňské a rokycanské. V Plzeňském kraji působí DČCE již 20 let od roku 1992. Spojením výše uvedených pracovišť došlo k zastřešení nabízených služeb pod jedno pracoviště. Tento krok by měl vést k zefektivnění nabízených služeb a zároveň samotného fungování této instituce, neboť došlo ke spojení více zdrojů a energií z jednotlivých středisek do jednoho. Tento přístup je z celorepublikového hlediska bezprecedentní. Vedení Diakonie ho shledává jako výhodnější a na základě toho můžeme očekávat, že v budoucnu dojde k obdobnému sloučení středisek i v dalších částech republiky.

Spektrum a rozsah poskytovaných sociálních služeb Diakonií Západ má skutečně široký záběr. Mezi hlavní činnosti Diakonie Západ patří péče o osoby s poruchou autistického spektra, služby pro děti a mládež a jejich rodiny a v neposlední řadě služby poskytované dceřinou společností Možnosti tu jsou o.p.s., jejímž posláním je zpřístupnit zaměstnávání osobám se zdravotním postižením.

Službami, které jsou výše uvedeným cílovým skupinám poskytovány, jsou pečovatelská služba, denní stacionáře, odlehčovací služby, domovy pro osoby se zdravotním postižením, centra denních služeb, chráněné bydlení, terénní programy, sociální rehabilitace, krizová pomoc, sociálně aktivizační služby pro rodinu s dětmi, odborné poradenství, nízkoprahové služby pro děti a mládež a podpora samostatného bydlení.

Nízkoprahové služby pro děti a mládež jsou zajištěny pěti zařízeními. Tyto zařízení jsou v Rokycanech, Plzni, Dobřanech, Domažlicích a Horaždovicích. Konkrétně se jim věnuje následující kapitola.³⁷

³⁷ Diakonie ČCE - Středisko Západní Čechy *Výroční zpráva 2012*. Plzeň: Diakonie Západ, 2013.

4 NÍZKOPRAHOVÉ KLUBY ZŘIZOVANÉ DČCE-STŘEDISKEM ZÁPADNÍ ČECHY

Tato kapitola prezentuje nízkoprahová zařízení, která jsou zřizovaná Diakonií Západ. Je zde popsáno poslání, zásady, cílová skupina a dlouhodobé cíle služby. Dále pak stručný nástin jednotlivých zařízení.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou v Diakonii Západ nazývány Kluby pro děti a mládež (dále jen Kluby). Tento název má zabránit možné diskriminaci a přiblížit se uživatelům, i přes rozporuplné názory o přejmenování služby (dříve Nízkoprahová komunitní centra, která byla pro odbornou veřejnost více jednoznačná), má nový název u uživatelů kladný ohlas. Kluby jsou prezentovány prostřednictvím letáků, webových stránek a facebookových profilů.

V první kapitole je možno nalézt obecné informace o poslání, principech a cílech, které pro NZDM ukládá zákon. V této kapitole však bude představen veřejný závazek konkrétních Klubů Diakonie Západ. Tento závazek předkládám z dostupných webových stránek Diakonie Západ.³⁸

Poslání zní *Klub pro děti a mládež doprovází a podporuje děti a mládež v dané lokalitě při řešení obtížných i každodenních situací a zvyšuje jejich šance uspět v dalším životě.*

Zásady Klubů jsou **nízkoprahovost** - *Klub pro děti a mládež realizuje služby tak, aby byla umožněna jejich maximální dostupnost, tedy ve snaze odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vstupu do prostoru zařízení či využití poskytovaných služeb. Součástí zásady nízkoprahovosti je i možnost uživatele využívat služeb anonymně, tedy bez uvedení jména a jiných osobních údajů. Dobrovolnost a nezávislost - *cílová skupina využívá služby Klubu dobrovolně, na základě svého vlastního rozhodnutí a v souladu se svými zájmy a potřebami. Nikdo nemůže být nucen nedobrovolně využívat služby Klubu. Pracovníci Klubu respektují vlastní rozhodnutí uživatele ohledně řešení jeho situace. Rovnost* - *Klub pro děti a mládež poskytuje služby cílové skupině bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti,**

³⁸ Diakonie ČCE - středisko Západní Čechy *Směrnice Klubu pro děti a mládež*. Plzeň: Diakonie Západ, 2013.

*jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení. **Respektování** jedinečnosti člověka - Uznává jedinečnou hodnotu, důležitost, důstojnost každého člověka a naše pomoc vychází z individuálně určených potřeb osob, kterým je služba poskytována. Věříme v pozitivní možnost změny u každého jedince bez ohledu na jeho dosavadní život a nutnost přistupovat ke každému uživateli s určitou mírou lásky a pochopení.*

***Služby jsou určeny** dětem a mládeži ve věku od 11 do 20 let žijícím v lokalitě konkrétního Klubu, které se ocitají v ohrožení vyloučení ze společnosti vlivem chudoby, nízké úrovně vzdělání, místa bydlení a etnického nebo národnostního původu nebo se ocitají ve složitých životních situacích ohrožujících mezilidské vztahy, zdraví nebo společenské či profesní uplatnění, hledají základnu pro realizaci svých vlastních aktivit.*

***Mezi dlouhodobé cíle patří** vyhledávat, navazovat a udržovat kontakt s cílovou skupinou, nabízet respektující vztah a bezpečný prostor, poskytovat informace, odbornou pomoc a podporu v obtížných i každodenních životních situacích, předcházet vzniku rizikového chování, případně minimalizovat jeho dopady prostřednictvím preventivních činností, zprostředkovat vzájemný kontakt se společenským prostředím (prostřednictvím výjezdů, vystoupení, dnů pro veřejnost, atd.), podporovat a motivovat ve vzdělávání a pracovním uplatnění, poskytovat zázemí a motivaci ke smysluplnému trávení volného času a realizaci vlastních aktivit, a vyhledávat, navazovat a udržovat kontakt s cílovou skupinou.³⁹*

Na území Plzeňského kraje Diakonie Západ zřizuje pět Klubů.

- Klub Akcent pro děti a mládež
- Klub Atom pro děti a mládež
- Klub Dok pro děti a mládež
- Klub Echo pro děti a mládež
- Klub Fontána pro děti a mládež

³⁹ Diakonie ČCE - středisko Západní Čechy *Směrnice Klubu pro děti a mládež*. Plzeň: Diakonie Západ, 2013

4.1 KLUB AKCENT PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Tento klub je situován v blízkosti vlakového i autobusového nádraží v Rokycanech. Klub vznikl v roce 2000 a stal se tak inspirací pro později vznikající kluby. Uživatelé můžou Klub navštívit od pondělí do středy od 13:30 – 18:00, ve čtvrtek od 14:30 – 19:00, poslední pracovní den je pro uživatele Klub uzavřen a pracovníci se věnují nepřímé práci. Personálně je Klub zastoupen třemi pracovníky na hlavní pracovní poměr. Rok 2012 byl pro Klub klíčový, pracovníci se věnovali revizi metodik a následně uspěli během auditu od ČAS. Tímto úspěchem byl Klub Akcent zapojen do komunitního plánování v městě Rokycany. V tomtéž roce využilo službu 63 uživatelů. Nejvíce vyhledávanou sociální službou se stala kontaktní práce. Aktivita, které mohou uživatelé využít, jsou plánovány vždy na měsíc, s tím, že jsou dostupné na speciálních letácích v Klubu i na Facebookových stránkách (viz příloha č.4.).⁴⁰ Během svého působení Klub Akcent vytvářel nespočet projektů, které působily na rozvoj kompetencí a dovedností uživatelů. Pro přiblížení budou uvedeny některé projekty za poslední rok, tedy rok 2012. Za zmínku stojí projekt „Culture connection“, který si kladl za cíl přiblížit uživatelům specifika odlišných kultur a etnických skupin. Projekt byl realizován pomocí workshopů, multikulturního festivalu a přednášek. Další velmi zdařilý projekt s názvem „Aktivně proti nudě“ se věnoval podpoře trávení volného času uživatelů. Během realizace tohoto projektu si uživatelé mohli vyzkoušet několik netypických aktivit, mezi které patřily kriket, žonglování a horolezecká stěna.⁴¹

4.2 KLUB ATOM PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Klub Atom se nachází ve stejnojmenném obchodním centru Atom ve středu plzeňského sídliště Lochotín. Tento Klub byl zřízen v první polovině roku 2011, díky financování z Individuálního projektu „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji“. Pro uživatele je služba dostupná pondělí až středa od 14:30 do 19:00, ve čtvrtek je Klub vyhrazen pouze uživatelům mladším šestnácti let a to od 14:30 do 18:00, po 18. hodině se věnují pracovníci terénní sociální práci, v pátek je pro

⁴⁰ Programy akcí na měsíc květen/červen vytvořili pracovníci jednotlivých klubů.

⁴¹ Diakonie ČCE - Středisko Západní Čechy *Výroční zpráva 2012*. Plzeň: Diakonie Západ, 2013

uživatelé zavřeno a pracovníci se věnují administrativní činnosti. Personálně je Klub zastoupen taktéž třemi pracovníky na hlavní pracovní poměr. Aktivity jsou stejně jako v předešlém klubu prezentovány speciálním letákem a taktéž je k nalezení v Klubu i na Facebookovém profilu (viz příloha č. 5). Klub Atom se věnoval několika svým projektům. Byl také zapojen do projektu „Culture connection“ multikulturní festival. Dlouhodobým projektem byla „Mediální (ne)realita“ Projekt si kladl za cíl, seznámit uživatele s tématy kyberšikany, zneužívání internetu a podpořit jejich schopnosti s užíváním fotoaparátu, videokamery a grafickými programy.⁴²

4.3 KLUB DOK PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Klub sídlí v Horaždovicích v Havlíčkově ulici čp. 505. Jedná se o nejmladší Klub, který byl zřízen v dubnu roku 2012. Otevírací doba Klubu je od úterý do pátku, vždy od 13:30 do 18:00 hodin. Pondělí je věnováno nepřímé administrativní práci. Personálně je Klub zajištěn dvěma pracovníci na hlavní pracovní poměr. Aktivity Klubu viz letáček v příloze č. 6. Akce v Klubu se pořádají na žádost uživatelů, již takhle vznikly. Menším projektem Klubu byla akce „Člověče, dozvíš se“, která byla tematicky zaměřena na prevenci kriminality, rizikový způsob života a sociálních služeb pro mládež.⁴³

4.4 KLUB ECHO PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Klub byl nejprve umístěn v prostorech základní školy, ale od roku 2013 je Klub k nalezení na náměstí T. G. Masaryka v Dobřanech. Klub zahrnuje hernu, PC místnost, kecáku, sociální zařízení a kancelář. Otevírací doba pondělí až středa od 13:30 do 18:00, čtvrtek 13:30 až 17:00, po 17. hodině se pracovníci věnují terénní práci, pátek je vyhrazen administrativě. Personální zajištění je zde dvěma pracovníci na hlavní pracovní poměr. Aktivity viz letáček v příloze č. 7. Klub Echo se zapojil stejně jako ostatní Kluby do projektu „Culture connection“ a Aktivně proti nudě a „Když chceš, tak to dokážeš!“, tento projekt byl ve spojení

⁴² Diakonie ČCE - Středisko Západní Čechy *Výroční zpráva 2012*. Plzeň: Diakonie Západ, 2013

⁴³ Ibidem

s hostem Radoslavem Bangou zvaným Gipsy, který se s žáky podělil o svůj životní příběh a zkušenosti.⁴⁴

4.5 KLUB FONTÁNA PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Posledním Klubem je Klub Fontána, který je situovaný v prostorách bývalé diskotéky v Domažlicích. Uživatelé mohou klub navštěvovat v úterý od 13:30 do 17:00, po 17.hodině se pracovníci věnují terénní práci, pondělí, středa a čtvrtek od 13:30 do 18:00 v pátek se věnují pracovníci nepřímé práci. Dva pracovníci na hlavní pracovní poměr obstarávají v Klubu personální zajištění. I Klub Fontána byla zapojena do projektu „Proti nudě“. Velmi významnou akcí byl projekt „Nízkopraháčfest“, který byl financován Nadací O2.⁴⁵

⁴⁴ Diakonie ČCE - Středisko Západní Čechy *Výroční zpráva 2012*. Plzeň: Diakonie Západ, 2013

⁴⁵ Ibidem

5 METODOLOGIE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Pátá kapitola popisuje, jak bylo postupováno při výzkumném šetření. Zabývá se základními výzkumnými cíli, operacionalizací, výzkumným souborem, metodami sběru dat a způsobem jejich vyhodnocení.

5.1 OPERACIONALIZACE CÍLŮ PRÁCE

Cílem pojednávaného výzkumného šetření bylo zmapovat oblasti dosavadního fungování a budoucího využití internetového poradenství realizovaného prostřednictvím Facebooku, z důvodu jeho atraktivity, v Klubech pro děti a mládež zřizovaných Diakonií Západ.

Prostřednictvím dílčích cílů se autorka rozhodla zdokumentovat fenomén internetového poradenství, a to z pohledu jak odborných pracovníků, tak z pohledu potenciálních uživatelů. Z tohoto důvodu došlo ke stanovení dvou dílčích cílů.

Prvním dílčím cílem bylo zjistit míru využívání internetového poradenství v současnosti a zároveň možnost využití této služby v budoucnosti uživateli nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

Druhým dílčím cílem bylo zjistit, jaký postoj zauímají vůči této službě sociální pracovníci v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

Tato práce by měla sloužit jako analýza potřeb⁴⁶ pro realizaci sociální služby poskytované přes internet v rámci služeb nízkoprahových zařízení.

Hlavní výzkumná otázka: Má internetové poradenství prostřednictvím Facebooku potenciál zkvalitnit a zefektivnit služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Diakonií Západ?

Podotázky k prvnímu dílčímu cíli:

Jak využívají uživatelé Klubů pro děti a mládež Facebook v současnosti?

Mají uživatelé Klubů potřebu využívat internetové poradenství?

⁴⁶ Analýza potřeb je analytický postup, jehož cílem je odhalit a označit mezery či rozdíly ve výkonu zaměstnance, klientů, skupiny zaměstnanců, klientů nebo celé organizace. Její výsledek má být především praktický, má navrhnout způsob, jakým se dají tyto výkonnostní rozdíly odstranit. (TOPINKA, Daniel *Mapování potřeb uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb* in JANOUSKOVÁ, K. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Pitstopmedia, 2007., s. 129)

Podotázky k druhému dílčímu cíli:

Jak přistupují k internetovému poradenství sociální pracovníci v Klubech pro děti a mládež?

Jaké výhody a nevýhody sledávají sociální pracovníci ve využití Facebooku k internetovému poradenství?

Jak Surynek uvádí, operacionalizace je velmi důležitý úsek výzkumné části. Objevuje se prostor pro tvořivé vypořádání se s problémem. Operacionalizace je postupné přecházení od teoretické úrovně zkoumaného jevu na úroveň empirickou. *Výsledkem operacionalizace je stanovení souboru ukazatelů jednotlivě kvalitativně odlišných.*⁴⁷

K dosažení stanovených cílů byly využity dvě metody, a to dotazník a rozhovor. Pro zjištění informací k naplnění prvního dílčího cíle byl použit dotazník. Ten se skládá z oslovení respondentů, krátkého představení výzkumného šetření, aby respondenti byli obeznámeni, z jakého důvodu dotazník vyplňují. Dále následovalo 17 otázek.

Pro zjištění informací k naplnění druhého dílčího cíle byla použita metoda strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami. Otázky byly připraveny na speciální formulář. Ve formuláři byl název Klubu, datum rozhovoru, účastníci rozhovoru, jejich vzdělání, délka praxe v sociálních službách a délka praxe přímo v NZDM. Dále následovala osnova otázek, které byly během rozhovoru pokládány. Celý formulář viz. Příloha č. 2.

⁴⁷ SURYNEK, Alois., Eva KAŠPAROVÁ, Růžena KOMÁRKOVÁ, *Základy sociologického výzkumu*. Praha: Management Press, 2001, s. 58.

5.2 VÝZKUMNÝ SOUBOR

Bylo třeba jasně vymezit populaci, která byla objektem zkoumání⁴⁸. Výzkumným souborem této práce byli sociální pracovníci a uživatelé nízkoprahových zařízení pro děti a mládež zřízené Diakonií ČCE – Střediskem Západní Čechy. Konkrétně se jednalo o zařízení:

Klub Akcent pro děti a mládež	Rokycany
Klub Atom pro děti a mládež	Plzeň
Klub Echo pro děti a mládež	Dobřany
Klub Fontána pro děti a mládež	Domažlice
Klub Dok pro děti a mládež	Horažďovice

Kluby byly seřazeny podle jejich vzniku a začátku působení v dané lokalitě. Práce se zaměřovala na uživatele této služby, sociální pracovníky téže služby a intervencí mezi nimi. Uživatelé se rozumí děti a mládež od 11 do 20 let, kteří žijí v místě, kde se Klub nachází. Ocítající se v ohrožení sociálního vyloučení vlivem nízkého vzdělání, chudoby, místa bydliště, etnického nebo národnostního původu. Nacházejí se ve složitých životních situacích ohrožující dobré mezilidské vztahy, zdraví, profesní či společenské uplatnění. Nebo nemají prostor, kde realizovat své vlastní aktivity.⁴⁹

5.3 ZPŮSOB SBĚRU DAT

Otázky v dotazníku byly psány takovou formou, aby byly respondentům co nejsrozumitelnější. Otázky byly voleny od základních údajů, jako je pohlaví, věk, informace o škole, o rodině a četnosti návštěv klubu. Poté následovaly otázky v oblasti problémů, které se sociálními pracovníky v klubu řeší a zda znají a využívají jejich skupinu na facebooku ke komunikaci s pracovníky. Poslední otázka byla jediná doplňovací a ta se byla cílená na to, co by uživatelé na Klubu

⁴⁸Ibidem

⁴⁹Diakonie ČCE - středisko Západní Čechy *Směrnice Klubu pro děti a mládež*. Plzeň: Diakonie Západ, 2013.

změnili, kdyby měli možnost a co jim chybí. Na konci dotazníku bylo poděkování za čas, který respondenti strávili nad vyplňováním. Dále byl upraven konečný vzhled dotazníku tak, aby uživatele zaujal (viz Příloha č.1). Dotazník měl čtyři strany a byly vytisknuty oboustranně, dvě stránky na stránku, která se přehnula na půl, tudíž vznikla velmi přehledná jednodlistová brožurka formátu A5. Dotazník byl rozdán v jednotlivých Klubech, potenciální respondenti jej mohli vyplnit během jednoho týdne.

Rozhovor byl zaznamenáván na diktafon Olympus VN-8500PC. Nahrávky byly poté zaznamenány do písemné podoby. S respondenty byla vždy schůzka domluvena předem, aby měli čas a klid na zodpovězení otázek. Otázky byly kladeny respondentům postupně podle připraveného formuláře.

5.4 VÝZKUMNÁ STRATEGIE

K dosažení cíle tohoto výzkumného šetření mi byly nápomocny jak metody kvantitativního, tak i kvalitativního výzkumu. *Kvantitativní výzkum je založen na ověřování platnosti teorií, konstruovaných pomocí konceptů a měřených čísel (pomocí operacionalizace a strukturovaným dotazováním nebo pozorováním a měřením, analyzované vzápětí pomocí statistických procedur s cílem zjistit, zda prediktivní zobecnění teorie je pravdivé.*⁵⁰ Důležité fáze kvalitativního výzkumu jsou teorie -> hypotézy -> sběr dat -> analýza dat -> výsledky -> které se následně srovnávají opět s teorií, je to tedy takový kruh. Oproti tomu kvalitativní výzkum má metod a přístupů mnohem více a tak je těžké formulovat přesnou definici. J. Hendl uvádí, že *Kvalitativní výzkum zahrnuje popis a interpretaci sociálních, anebo individuálních lidských problémů a jeho podstatou je vytvoření komplexního, holistického obrazu o zkoumaném problému.*⁵¹ Proto pro tuto práci bylo využito metod obou výzkumů. S převahou výzkumu kvalitativního.

⁵⁰ HENDL, Jan *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Unitisk, 2007, s. 13.

⁵¹ Ibidem, s. 12

5.4.1 DOTAZNÍK

*Jak už název nasvědčuje, slovo „dotazník“ se spojuje s „dotazováním“, s otázkami. Je to způsob písemného kladení otázek a získávání písemných odpovědí.*⁵² Používání dotazníku k získávání dat je nejrozšířenější metodou. Musí se však dbát na všechny náležitosti, které dotazník musí být, aby mohl být správně vyhodnocen. Je důležité vědět, jaký úkol má dotazník splnit.⁵³

Pro tuto práci se dotazník využil k naplnění prvního dílčího cíle. Získání informací o potřebnosti zřízení internetového sociálního poradenství v rámci NZDM přímo od uživatelů služby. V dotazníku byly položky, které zjišťovaly, zda by uživatelé Klubů internetové poradenství využívali a v jakých směrech by pro ně tato služba byla přínosnější než kontakt tváří v tvář.

5.4.2 STRUKTURALIZOVANÝ ROZHOVOR

Rozhovor, je metoda, při níž se sbírají data během pokládání otázek a odpovídání na ně. Tento proces probíhá mezi výzkumným pracovníkem a respondentem.⁵⁴ Metoda rozhovoru byla použita k naplnění druhého dílčího cíle výzkumného šetření.

J. Hendl ve své knize Úvod do kvalitativního výzkumu zmiňuje typologii otázek dle Pattona. Jde o šest typů otázek. V práci budou využity průběžně všechny. Jedná se o otázky, vztahující se ke zkušenostem nebo chování, k názorům, k pocitům, ke znalostem, k vnímání a nakonec otázky demografické a kontextové. Tyto oblasti otázek dle J. Hendla napomáhají naplánovat strukturu rozhovoru⁵⁵. Strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami byl vybrán pro získávání informací od sociálních pracovníků v NZDM. Jak píše Hendl *tento typ rozhovoru se používá tam, kde je nutné minimalizovat variaci otázek, kladených informantovi. Redukuje se tak pravděpodobnost, že rozsah získaných dat se bude*

⁵² GAVORA, Peter *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000., s. 99

⁵³ Ibidem

⁵⁴ HORÁK, František, Miroslav CHRÁSTKA *Úvod do metodologie pedagogického výzkumu*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství.

⁵⁵ HENDL, Jan *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Unitisk, 2007.

mezi jednotlivými rozhovory značně lišit.⁵⁶ Otázky v rozhovorech směřovaly k využití internetu jako doplňující službě pro jejich zařízení. Jak sledávají sociální pracovníci efektivnost této služby. Zda jim byla služba k užitku. Všechny rozhovory byly zaznamenávány na diktafon z důvodu urychlení procesu, zapisování během rozhovorů by bylo zdlouhavé.

5.5 ZPŮSOB VYHODNOCENÍ DAT

Výsledky kvantitativního výzkumného šetření byly vyhodnoceny pomocí metod popisné statistiky v programu Microsoft Office Excel 2007, kdy byly data z dotazníků převedeny do přehledné tabulky, která pak dále sloužila jako podklad pro data ke sloupcovým grafům a názorného zobrazení výsledků.

Budíková⁵⁷ uvádí, že *popisná statistika je disciplína, která pomocí různých tabulek, grafů funkcionálních a číselných charakteristik sumarizuje informace obsažené ve velkém množství dat. Používá jen základní matematické operace a lze ji snadno pochopit.*

Informace získané kvalitativními metodami bylo potřeba nejprve zaznamenat z audiozáznamu do písemné elektronické podoby, pro tento zápis informací použil program Microsoft Office Word 2007. Z textového záznamu byly následně metodou otevřeného kódování vytvořeny jednotky a názvy kódů. Švaříček⁵⁸ k otevřenému kódování uvádí: *otevřené kódování je technika, která byla vyvinuta v rámci analytického aparátu zakotvené teorie. Kódování obecně představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a složeny novým způsobem.*

⁵⁶ Ibidem, s. 88

⁵⁷ BUDÍKOVÁ, Marie Statistika distanční studijní opora. Brno: Masarykova univerzita, 2004, s.12.

⁵⁸ ŠVAŘÍČEK, Roman, Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Grada, 2007, s. 211.

6 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ

Cílem této kapitoly je zpracování získaných informací od respondentů. Níže je popsána každá otázka z dotazníku, k níž je přiložen sloupcový graf a krátké zhodnocení. Otázky zde korespondují s dotazníkem, který dostali respondenti. Dále jsou zde zpracovány odpovědi z rozhovorů a taktéž jeho zhodnocení.

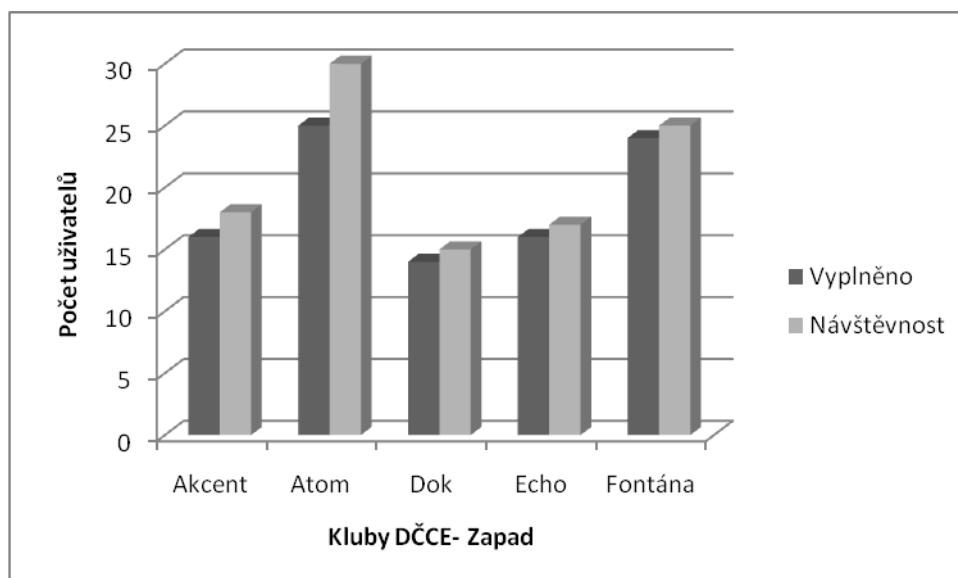
6.1 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ

Dotazníky byly rozdány ve všech pěti Klubech zřizovaných DČCE-Západ. Během jednoho týdne v měsíci dubnu roku 2013. Respondenti byli osloveni pracovníky Klubů, aby se podíleli na výzkumném šetření. Motivací pro respondenty bylo možné zkvalitnění služeb Klubu a přispět vzniku nové služby. Bližší informace jak postupovat a k čemu dotazník konkrétně slouží, bylo uvedeno v úvodu dotazníku. Níže je uvedena tabulka, která znázorňuje návštěvnost Klubu v době dotazování a následně počet vypracovaných dotazníků.

Tabulka č.1: Návštěvnost v době dotazování a počet vyplněných dotazníků.

Kluby	Vyplněno	Návštěvnost
Akcent	16	18
Atom	25	30
Dok	14	15
Echo	16	17
Fontána	24	25
Celkem	95	105

Graf č.1 Návštěvnost v době dotazování a počet vyplněných dotazníků.



[Zdroj: vlastní analýza, 2013]

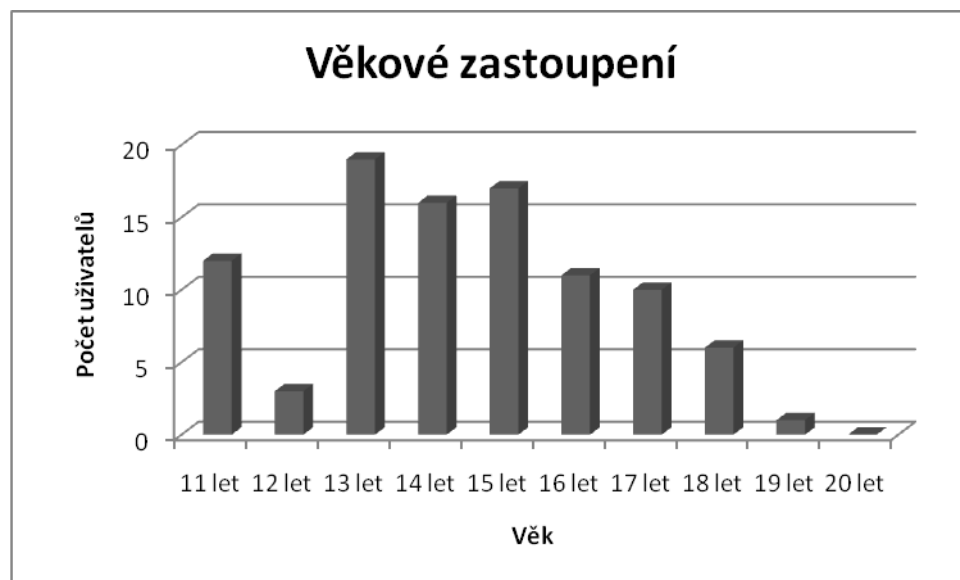
Dle grafu je zde znázorněna velká úspěšnost vyplnění dotazníku uživateli v závislosti na jejich návštěvnost v době dotazování.

1. Jsi?

Celkem dotazník zodpovědělo 95 respondentů, z toho 28 dívek a 67 chlapců. Z toho lze vyvodit, že většinovými uživateli jsou chlapci.

2. Kolik ti je?

Graf č.2 Věkové zastoupení.

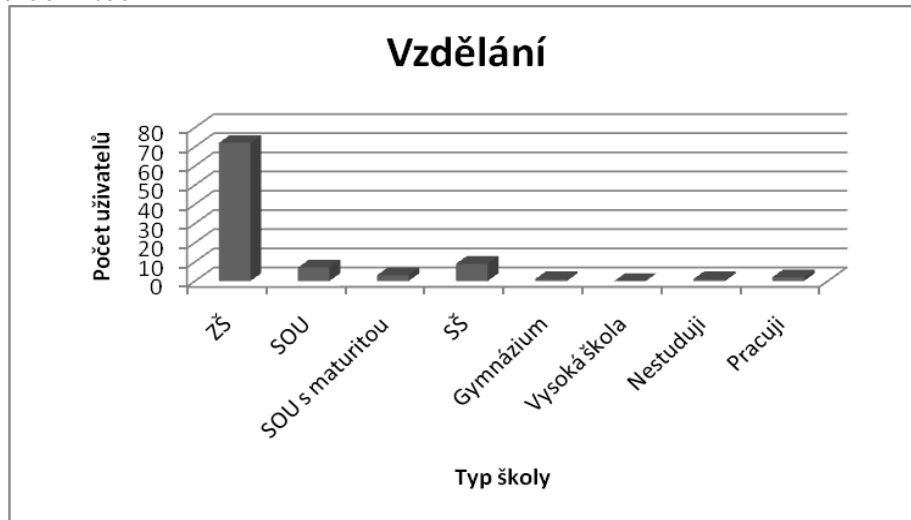


[Zdroj: vlastní analýza, 2013]

Graf znázorňuje kalendářní věk uživatelů Klubů, kdy největší zastoupení je ve věku 13 až 15 let. Tento věk je typický pro začleňování se mezi vrstevníky, osamostatňování se od rodiny, hledání referenční skupiny.

3. Co studuješ?

Graf č.3: Vzdělání

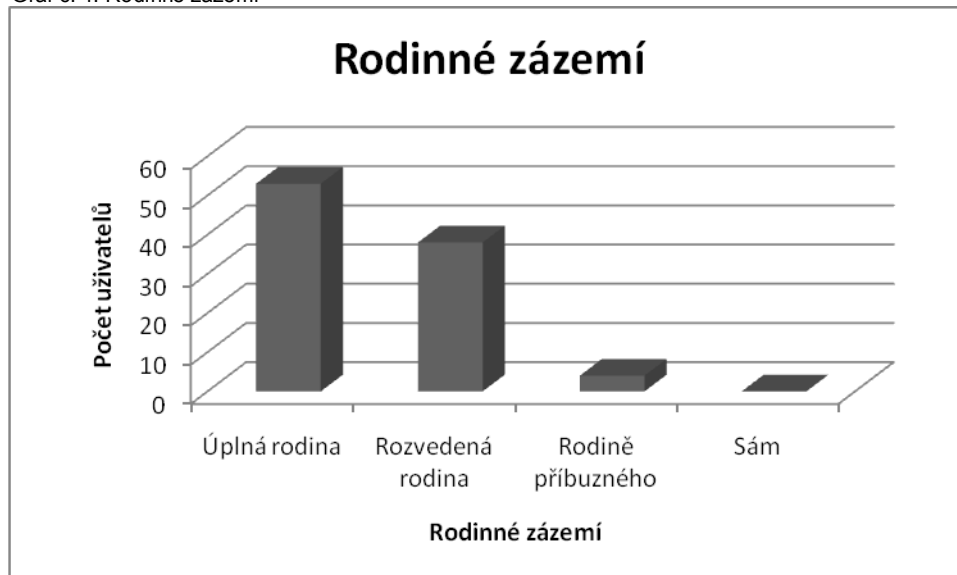


[Zdroj: vlastní analýza, 2013]

Z grafu je velmi patrné, že největší zastoupení je uživatelů, kteří studují základní školu. Jedna z příčin je i blízkost základních škol od Klubů a dále pak atraktivita trávení volného času v Klubu pro děti staršího školního věku.

4. Žijí v

Graf č. 4: Rodinné zázemí



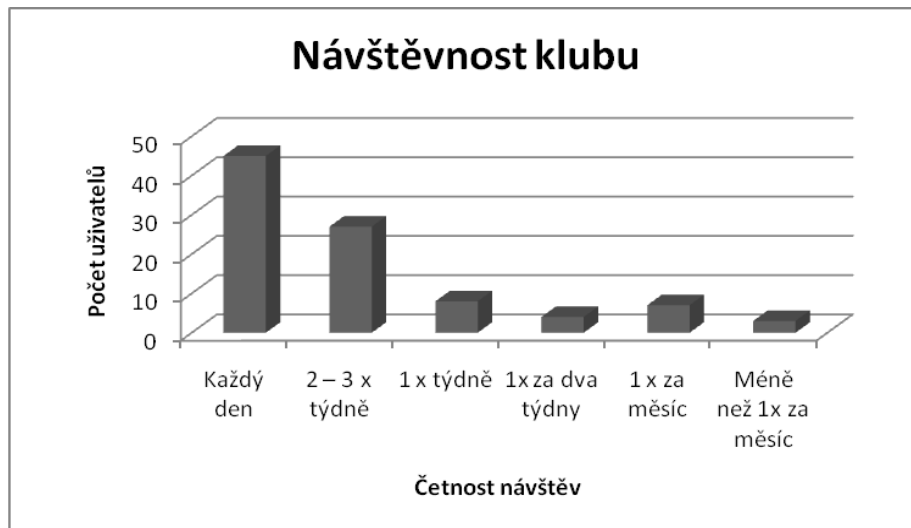
[Zdroj: vlastní analýza, 2013]

Výsledek této otázky je velmi překvapující, kdy v úplné rodině žije 53 respondentů z 95. Ukazuje to však i možné narušené vztahy v rodině a proto tyto respondenti raději využívají Klubů k trávení volného času než trávit čas s rodinou.

Ukazatel může být i nízký socioekonomický status rodiny, kdy v rodině není tolik prostředků, aby dětem zajišťovali placené volnočasové aktivity.

5. Jak často navštěvuješ klub?

Graf č.5: Návštěvnost klubu

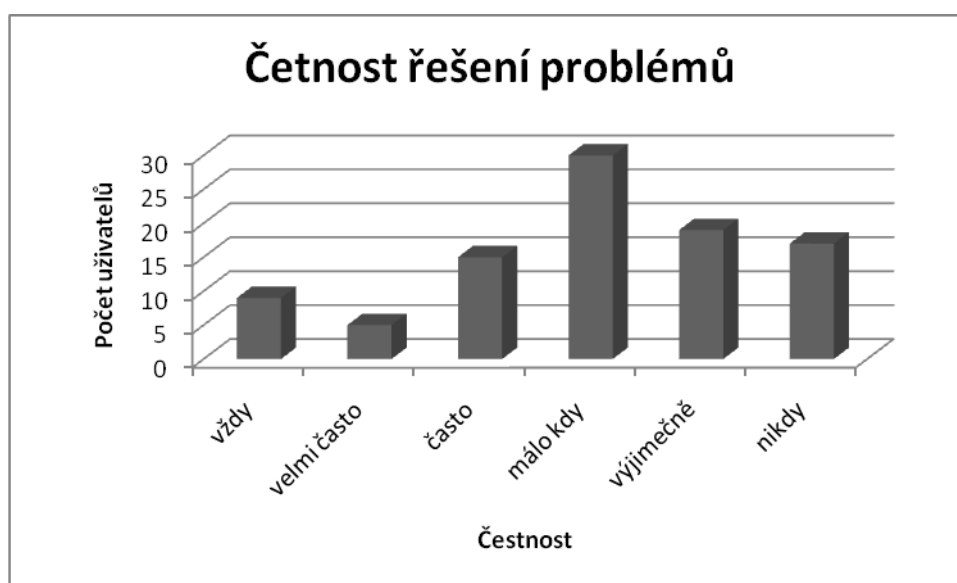


[Zdroj: vlastní analýza, 2013]

Je patrné, že kluby jsou u uživatelů ve velké oblibě. Největší procento zastoupení má každodenní návštěvnost, která symbolizuje prevenci před rizikovým chováním uživatelů.

6. Jak často řešíš s pracovníky klubu své trable/problémy/průsery?

Graf č. 6: Četnost řešení problémů

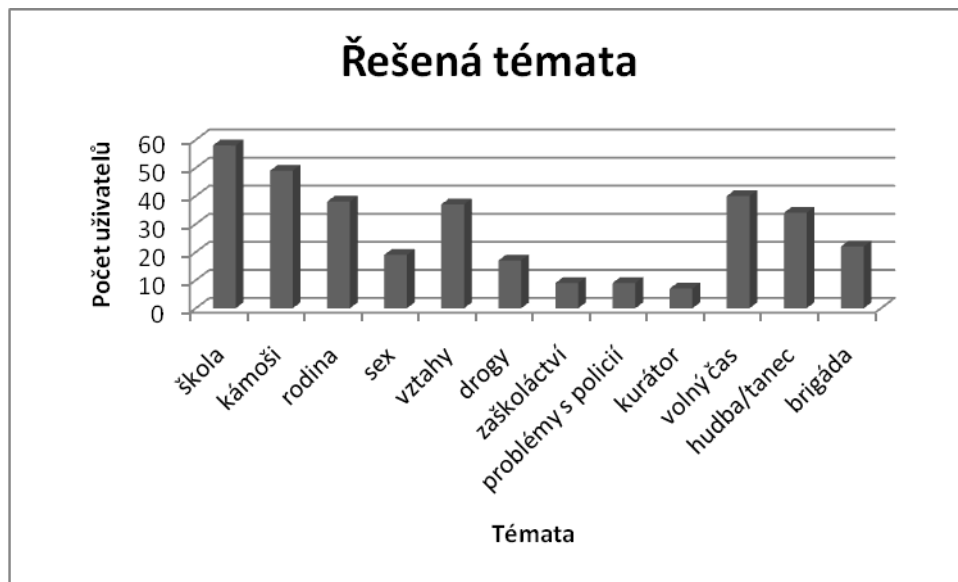


[Zdroj: vlastní analýza, 2013]

Toto znázornění je velmi rozporuplné v závislosti k další otázce. Uživatelé sice odpovídali tak, že s pracovníky řeší své problémy málo kdy, ale četnost zastoupení okruhu problémů svědčí o tom, že s pracovníky hovoří o mnoho tématech. Druhým pohledem na tuto skutečnost může být přátelský, nedirektivní přístup pracovníků k uživatelům, kteří si ani sami neuvědomují, že s pracovníky hovoří o vážných problémech a možnostech jejich řešení.

7. O jaká témata jde nejčastěji?

Graf č.7: Řešená témata

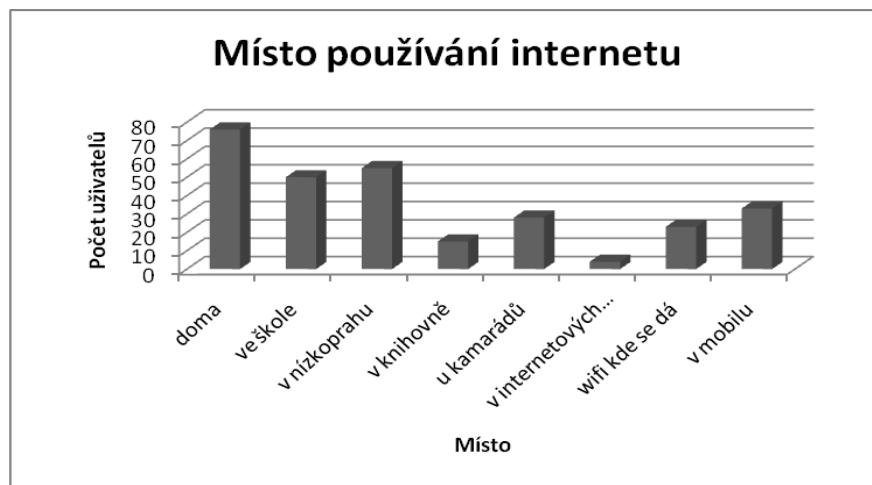


[Zdroj: vlastní analýza, 2013]

Dle grafu je vidět, že škála témat je široká a pestrá. Nejvíce se rozhovory věnují škole, dále pak rodině a vztahům s vrstevníky. Téma školy je v nízkoprazích velmi časté i z důvodu, aby pracovníci uživatelům vštíplili důležitost vzdělání.

8. Používáš internet, pokud ano, kde?

Graf č. 8: Místo používání internetu



[Zdroj: vlastní analýza, 2013]

Velmi překvapující a pro tento výzkumné šetření klíčová je dostupnost internetu v přirozeném prostředí uživatelů NDZM. Z odpovědí také vyplývá, že využívání internetu je běžnou součástí jak doma, ve škole, v NZDM, v knihovně, u kamarádů a dalších místech, tudíž v případě zájmu, mohou využívat internetové poradenství odevšad.

9. Máš profil na Facebooku?

Tabulka č. 3: Profil na Facebook

Profil na Facebooku	Počet uživatelů
ano	86
ne, ale plánuji si ho založit	9

[Zdroj: vlastní analýza, 2013]

Tato odpověď není překvapivá, předpokládalo se velké zastoupení uživatelů, kteří mají profil na sociální síti Facebook. Přestože se objevilo 9 uživatelů z 95, kteří účet na Facebooku nemají, z doplňující otázky vyplynulo, že si ho v budoucnu chystají založit. Vzhledem k výsledku této otázky, je možno říci, že použití Facebooku k internetovému poradenství je vhodný komunikační prostředek.

10. Navštívuješ facebookový profil nízkoprahového klubu?

Tabulka č. 4: Návštěvnost FB profilu Klubu.

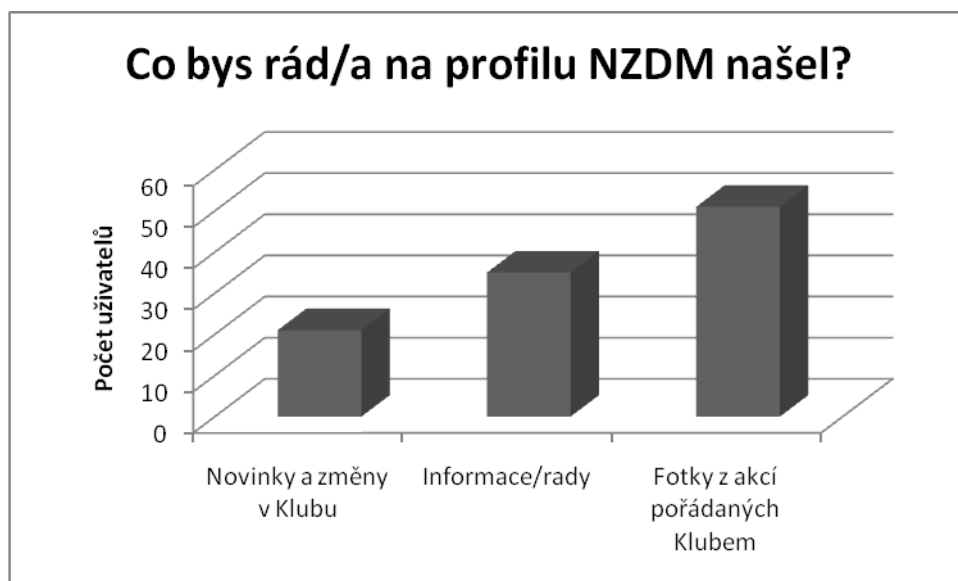
Navštívuješ FB profilu Klubu?	Počet uživatelů
ano	55
vím o něm, ale nenavštívuji ho	26
nevím o něm	14

[Zdroj: vlastní analýza, 2013]

Z výsledků je jasné, že uživatelé mají facebookový profil Klubů v podvědomí. Mají možnost se na něj obrátit a najít tam pro sebe důležité informace. Přesto 14 z 95 uživatelů o existenci facebookového profilu Klubů nevědí. Z čehož vyplývá doporučení v podobě větší propagace profilu pracovníky Klubů.

11. Co bys rád/a na profilu nízkoprahu našel/a?

Graf č. 9: Co bys rád/a na profilu Klubů našel/a.



[Zdroj: vlastní analýza, 2013]

Z výsledku vyplývá, že by uživatelé rádi sdíleli prostřednictvím facebookového profilu Klubu fotky z akcí, které Kluby pořádají. Dále by 35 uživatelů rádo využilo možnost obrátit se pro radu a získat informace. Nejmenší počet uživatelů by rádo našlo novinky a změny v Klubu.

12. Komunikuješ skrze Facebook s pracovníky nízkoprahového klubu?

Graf č. 10: Komunikace skrze Facebook s pracovníky Klubu.



[Zdroj: vlastní analýza, 2013]

Výsledky naznačují, že zájem o komunikaci mezi uživateli a pracovníky je vyhledávaná. Ovšem i nezanedbatelná část respondentů vyjádřila názor, že potřebu komunikovat s pracovníky přes facebookový profil nemá. Otázkou ovšem je, pokud by tu možnost měli, zda by ji nevyužívali?

13. Byla by nebo jsou pro tebe některá témata, která by se ti řešila snadněji přes Facebook, než přímo tváří v tvář s pracovníkem nízkoprahového klubu?

Tabulka č. 5: Řešení problémů přes Facebook

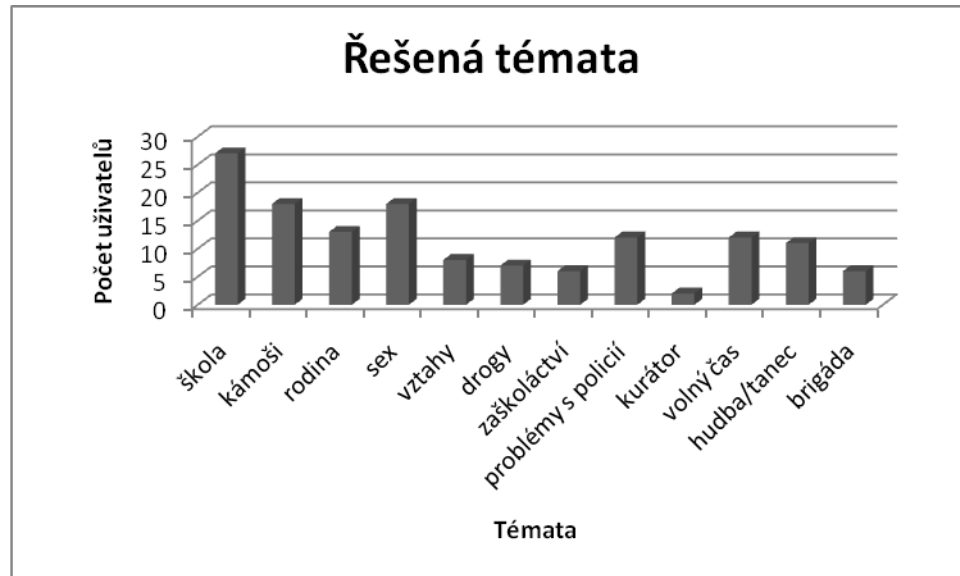
Řešení problémů přes Facebook	Počet uživatelů
Ano, bylo by to pro mě jednodušší	19
ano, již jsem toho využil/a	9
Možná, ale neumím si to představit	13
ne, raději řeším vše tváří v tvář	54

[Zdroj: vlastní analýza, 2013]

Výsledek jasně značí, že uživatelé preferují komunikaci tváří v tvář, což svědčí o otevřenosti a pocitu bezpečí vůči pracovníkům a Klubu. Následně ale z této otázky vyplývá, že by se internetové poradenství v klubu využilo a že někteří uživatelé již této možnosti využili.

14. Která témata by se ti řešila s pracovníkem nízkoprahu přes Facebook snadněji než tváří v tvář?

Graf č. 11: Řešená témata



[Zdroj: vlastní analýza, 2013]

I přes výsledky předchozí otázky, která značila, že většina uživatelů preferuje komunikaci tváří v tvář, v této otázce je patrné, že jsou okruhy témat, které by se uživatelům řešily snadněji přes elektronickou komunikaci. Těmito tématy jsou v největším zastoupení škola dále pak velmi intimní téma sexu a vztahy s kamarády, nezanedbatelnou položkou jsou ale i problémy s policií.

15. Bylo by/je podle tebe dobrý nápad, mít možnost využívat Facebook ke komunikaci s pracovníky nízkoprahového klubu?

Tabulka č. 6: Názor na využití FB ke komunikaci s pracovníkem.

Je dobrý nápad využít FB ke komunikaci s pracovníkem?	Počet uživatelů
ano	61
nevím	12
ne	12

Zdroj: vlastní analýza, 2013]

Z tematicky závěrečné otázky, která měla za úkol zhodnotit potřebu využití facebookové komunikace vyplývá, že uživatelé by kladně hodnotili možnost využití poradenství přes facebookový profil. Zajímavostí je, že i když není oficiálně

v klubech poskytováno poradenství přes facebookový profil, uživatelé se k této metodě přiklání.

16. Jsi spokojen/a s tím, jak to v nízkoprahovém klubu chodí?

Graf č.12: Spokojenost s klubem.

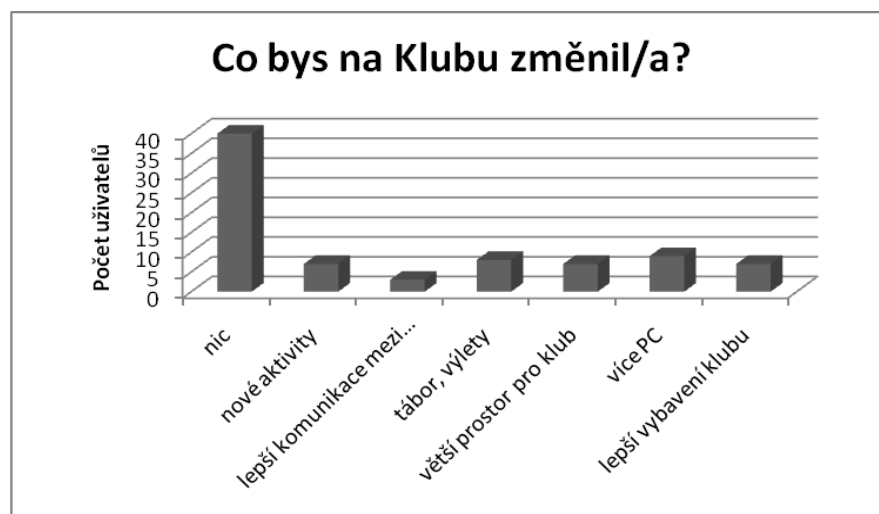


[Zdroj: vlastní analýza, 2013]

Z této otázky jasně vyplývá, že uživatelé jsou velmi spokojení s kvalitou služeb Klubů, která je zaštiťována pracovníky, kteří v uživatelích budí důvěru a podporu.

17. Kdybys mohl/a, co bys v klubu změnil/a?

Graf č. 13: Změny na Klubu.



[Zdroj: vlastní analýza, 2013]

Tato otázka byla již jen doplňovací. Většina uživatelů by na Klubech nic nezměnili. V menším zastoupení pak byly zmínky o nových aktivitách na Klubech, pořádání táborů a výletů, lepší prostory a vybavení Klubů. Také i z těchto odpovědí je zřejmé, že jsou uživatelé spokojeni a nic zásadního by na Klubech neměnili.

6.2 MÍRA NAPLNĚNÍ PRVNÍHO DÍLČÍHO CÍLE

Z dotazníků vyplývá, že respondenti mají přístup k internetu, který je zastoupen nejvíce v domácím prostředí a pokud ne tam, tak mají možnost využít připojení v Klubech pro děti a mládež, ve škole či u kamarádů. Pro práci je klíčový fakt, že respondentům je sociální síť Facebook dobře známá, kdy 92% uživatelů NZDM má zřízený facebookový profil a ostatních 8% uživatelů vážně přemýšlí o jeho zřízení. Což dokazuje vhodnost zvolení Facebooku jako virtuálního komunikačního prostředku. Většina uživatelů zná a umí se orientovat na facebookovém profilu Klubu, který využívají k zjištění organizačních informací o aktivitách Klubu. Odpovědi uživatelů poukazují na fakt, že existují témata, která by se jim přes Facebook řešila lépe než tváří v tvář. Z toho vyplývá, že by se pracovníci měli zaměřit na větší propagaci aktivního i pasivního poradenství přes FB.

6.3 VYHODNOCENÍ ROZHovorŮ

Metoda rozhovoru byla využita u pracovníků Klubů pro děti a mládež zřizovaných Diakonií ČCE – Západ. Dotazovaným se stal vedoucí zařízení. V rámci rozhovorů byla zjišťována délka praxe v NZDM. Nejdelší působení v NZDM má pracovnice z Klubu Akcent, která v něm působí již 7,5 let. Již zmíněná praxe souvisí s délkou působení rokycanského Klubu. S velmi působivou šestiletou délkou praxe je další vedoucí pracovník z Klubu Atom. Ostatní pracovníci NZDM mají praxi odpovídající délce působení Klubů.

Dále pak byly výpovědi z rozhovorů zařazeny do kategorií podle tématu, kterým se respondenti v rozhovoru věnovali.

Souvislost mezi dobou využívání Facebooku a délkou působení Klubu

Čtyři z pěti respondentů se shodli na odpovědi a Facebook používají od založení Klubů *„facebookový profil je spojen s otevřením Klubu, který je datován k březnu roku 2011“*. Pouze jeden respondent toto tvrzení vyvrací a to z důvodu, že Klub existoval, ještě než vznikl Facebook, na druhou stranu začali využívat jeho služby v době největšího rozmachu cca před 2 lety, do té doby využívali služeb jiné sociální sítě *„ facebookový profil v našem Klubu je využíván již 20 měsíců, dříve byl využíván portál lide.cz“*

Zabezpečení z hlediska přístupu široké veřejnosti

Tři z pěti respondentů mají profil zabezpečený proti přístupu veřejnosti, členové jsou schvalováni pověřeným pracovníkem *„údaje na facebookovém profilu jsou skryté pro veřejnost, přidávání nových členů a příspěvků schvaluje správce profilu, tento typ zabezpečení pracovníci zvolili kvůli sdílení fotografických záznamů a příspěvků uživatelů“* Z toho vyplývá, že dva z pěti toto zabezpečení nevyužívají.

Sdílení dat a informací

Předchozí skutečnost ovlivňuje i sdílení informací a datových souborů (fotografie, videa, příspěvky uživatelů), pokud je facebookový profil uzavřen široké veřejnosti, k informacím a datům se dostanou jen členové skupiny, pokud ne, není možno ovlivnit, kdo uvidí tyto informace *„v našem Klubu mají přístup na facebookový profil pouze uživatelé, kteří mají možnost získat veškeré informace, které se na profil dají, pro veřejnost jsou dostupné pouze veřejné informace, jako je například program Klubu“*.

Kombinace více typů zabezpečení

Dva z pěti respondentů mají profil zabezpečený tak, že veřejnost vidí pouze příspěvky informačního charakteru, ale již nemá přístup ke sdíleným datům *„v Klubu je nezabezpečený profil, který slouží ke sdílení informací, dále má každý pracovník svůj pracovní facebookový profil, kde je pro komunikaci nutné být s pracovníkem v přátelském vztahu, aby mohlo dojít ke komunikaci“*.

Aktualizace facebookového profilu

Denně ji uskutečňuje pouze jeden z respondentů, avšak doba věnovaná každodenní aktualizaci se v součtu shoduje s počtem hodin věnovaný aktualizaci týdně *„každý pracovník se věnuje aktualizaci facebookového profilu cca 10-15 minut denně“*. Dva z pěti respondentů preferují aktualizování jednou týdně *„v našem Klubu se pracovníci věnují Facebooku zhruba hodinu týdně“*. Zbylí respondenti provádí aktualizaci dle potřeby *„ aktualizace facebookového profilu je zajišťována průběžně, když chceme dát uživatelům vědět o nějaké změně či nové akci“*.

Pověřený pracovník

Tři z pěti respondentů mají pro údržbu facebookového profilu pověřeného pracovníka. Ostatní pracovníci mají ale také možnost přispívat *„skupinu a stránku má na starosti jeden pracovník, ostatní přidávají příspěvky nebo komunikují s uživateli“*.

Nepověřený pracovník

Dva z pěti respondentů nemají pověřeného pracovníka, přispívají však v zastoupení Klubu jako celku, ne za svou osobu *„není určen konkrétní pracovník, který by se staral o zprávu facebookového profilu, pokud dochází ke komunikaci mezi pracovníky a uživateli, pracovník vystupuje za náš Klub ne za jednotlivce“*.

Nabídka poradenské činnosti skrze Facebook

Pouze jeden z respondentů se snaží nabízet poradenskou činnost uživatelům aktivně, ostatní Kluby službu nenabízejí, pokud však uživatel sám službu vyhledá, reagují na něj *„rádi bychom poradenství přes Facebook rozvíjeli a seznamujeme uživatele o možnostech jeho využití“*

Zájem uživatele o službu internetového poradenství

Zájem uživatelů se ukázal ve 4 z 5 Klubů *„několikrát se na nás přes facebookový profil uživatel obrátil, tento kontakt vedl ve většině případů k domluvení si termínu individuální schůzky“*

Časová dostupnost

Krom jednoho respondenta všichni odpověděli, že se uživatelé na ně obrací z důvodu časové dostupnosti „ *především uživatelé využívají facebookový profil kvůli časové dostupnosti, obvykle v dobu mimo otevírací dobu Klubu.*“ U jednoho respondenta zatím k řešení problémů přes Facebook nedošlo.

Zanesení intervence do systému

Dva z pěti respondentů nekládají získané informace do systému. Dva respondenti zápis činní s tím, že do poznámky k intervenci zapíší, že proběhla online nebo mimo zařízení „*jeli poskytnuta sociální služba jako kontaktní práce, informační servis, poradenství atd. intervence je zanesena do systému Klubu s poznámkou, že tato intervence proběhla online.*“

Využívání jiných internetových portálů a e-mailů

Tři respondenti sdělili, že uživatelé jejich zařízení využili za dobu působení e –mailového datazu i dotazu přes internetový portál.

Telefonický kontakt

U všech respondentů existuje nabídka komunikace po telefonu, avšak využita byla pouze u tří.

Schránka důvěry

Jeden respondent uvedl, že v jeho zařízení existuje fyzická schránka důvěry, kam mohou uživatelé anonymně vhadzovat dotazy „*náš Klub nabízí několik druhů komunikace, zahrnující telefonický kontakt během pracovní doby, prostřednictvím e-mailu, dále pak na serveru lide.cz. Uživatelé mají možnost své nápady a dotazy umístit do schránky důvěry, tuhle možnost uživatelé využívají několikrát do měsíce.*“

Získávání informací uživateli skrze facebookový profil

Všichni respondenti se shodli, že uživatelé využívají FB komunikaci k získání informací o aktivitách, organizačních náležitostech, akcích pořádaných klubem „*poskytujeme informace o programu Klubu, organizační náležitosti ohledně hudebních či tanečních zkoušek, vystoupení apod.*“

Problematika vztahů

Jeden respondent uvedl, že s uživateli přes Facebook řeší problematiku vztahů jak citových tak rodinných „*řešíme problémy takové, co nesnesou odklad z pohledu uživatele například problémy s láskou, v rodině prostě podobné tomu, co se řeší v Klubu*“.

Problematika „stydlivého uživatele“

Tři respondenti zastávají názor, že pro stydlivějšího uživatele, může být forma nepřímé komunikace příjemnější a uživatel tak může být otevřenější „*výhodou může podle našich pracovníků být jistý odstup pro stydlivější uživatele, mají možnost napsat to, co by se jinak hůře říkalo tváří v tvář*“.

Výhoda časové dostupnosti

Všichni respondenti považují za výhodu časovou dostupnost poradenství přes internet, rychlé odpovědi pokud jsou pracovníci online, nebo naopak vidí nevýhodu v tom, když přijde žádost o radu a pracovník je dlouhodobě offline „*za výhodu považujeme časovou dostupnost a rychlost odpovědí*“.

Nízké náklady

Jeden respondent uvedl, že do výhod se můžou řadit i nízké náklady na tuto službu „*výhodou jsou nízké náklady a poměrně rychlá reakce odpovědí*“.

Rozcestník

Dva respondenti se shodli, že výhodou může být pojetí internetového poradenství jako tzv. rozcestník, kdy uživatel kontaktuje pracovníka nepřímo a pracovník může poskytnout uživateli okamžitou moc a následně navázat další spolupráci už třeba v podobě osobního kontaktu „*výhodu vidíme v takzvaném rozcestníku, který může být jednou z fáze navázání kontaktu a následně pomoci*“.

Ztráta neverbálních informací

Všichni pracovníci považují za nevýhodu internetového poradenství ztrátu neverbálních a emoční projevů uživatele „*nevýhodu spatřuji, že pracovník nemůže odhadnout další postup nebo vhodnou formu rozhovoru s ohledem na neviditelný emoční stav uživatele*“.

Nejistota identity komunikujícího

Stejně tak se všichni shodli na nejistotě, zda profil využívá opravdu jeho majitel „*velkým rizikem je fakt, že si pracovník nikdy nemůže být jistý, zda na druhém konci nesedí někdo jiný*“.

6.4 MÍRA NAPLNĚNÍ DRUHÉHO DÍLČÍHO CÍLE

Z výpovědí pracovníků vyplývá, že využívání facebookového profilu k poradenství není v Klubech příliš rozšířené. Momentálně přes Facebook komunikují s uživateli pouze na informační rovině, jen v Klubu Fontána se objevil zájem jak ze strany uživatelů, tak pracovníků o tuto metodu. Pracovníci nyní zpracovávají metodiku jak dále pracovat s daty z facebookového profilu. Všichni pracovníci se shodují, že poradenství skrze Facebook je možno efektivně využít jako „rozcestník“ k navázání kontaktu a další pomoci. U pracovníků zaznívalo, že by byla potřeba na službu vyčlenit speciální čas, o kterém by byli uživatelé informováni a v této době se mohli na pracovníky obracet. Mezi opakující se výhody pracovníci řadili vhodnost komunikace se stydlivým klientem, nízké náklady, možnost podpory uživatele, který má znemožněn přístup do Klubu. Pracovníci vidí velké pozitivum pro uživatele v tom, že můžou vyhledat pomoc i mimo otevírací dobu Klubů. Klíčovou nevýhodou podle pracovníků je ztráta neverbální komunikace a emoční zabarvení obsahu. Další společná obava vyplývá z nejistoty, zda komunikují s konkrétním uživatelem. Tato obava je v závislosti na principu anonymity irelevantní, protože pracovník NZDM nemusí znát identitu uživatele. Rozporuplné odpovědi pracovníků se objevily v oblasti rychlosti reakce na komunikaci. Někteří upozorňují na možnost rychlé odpovědi, když je pracovník ve stavu online, jiní vyjadřují obavu z prodlení odpovědi při offline stavu. Z celkových odpovědí vyplývá, že pro poradenství přes FB je potřeba vypracovat jednotnou metodiku a tím službu zařadit do již nabízených služeb Klubů a tím ji zprofesionalizovat.

7 SHRnutí VÝSLEDKŮ A DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Tato kapitola shrnuje výsledky výzkumného šetření a zároveň pojednává o splnění vytyčených cílů a o zodpovězení výzkumných otázek.

Díky informacím získaných výzkumným šetřením mohly být zodpovězeny všechny výzkumné otázky, které byly položeny v souladu s hlavním cílem a dílčími cíly této práce. **Prvním dílčím cílem** bylo zjistit míru využívání internetového poradenství v současnosti a zároveň možnost využití této služby v budoucnosti uživateli nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Na tento cíl odpovídají dvě následující výzkumné podotázky.

Podotázka č.1: Jak využívají uživatelé Klubů pro děti a mládež Facebook v současnosti?

Profil na Facebooku vlastní 92 % respondentů. Celých 80 % dotazovaných využívá připojení v domácím prostředí. Většina uživatelů zná a využívá facebookový profil Klubu. Zejména pro získání aktuálních informací o Klubu, jeho program, sdílení s ostatními uživateli fotky a videí z akcí Klubu a ke komunikaci s pracovníky. Z výsledků vyplývá, že sociální síť Facebook, je vhodný komunikační prostředek, jelikož je mezi uživateli velmi rozšířený. Facebook uživatelům nabízí možnost využití 3 z 5 forem internetového poradenství a to chat, videokonferenci a Web-based-message. Což jim předkládá širokou škálu výběru. Obavou vhodnosti zvolené metody byla nízká dostupnost připojení k internetu, kterou uživatelé v dotaznících vyvrátili.

Podotázka č. 2: Mají uživatelé Klubů potřebu využívat internetové poradenství?

Ukázalo se, že v některých situacích by uživatelé tuto možnost uvítali. Tento fakt je podepřen výsledkem dotazníků, ze kterého je patrné, že 65% dotazovaných vidí možnost komunikace s pracovníky Klubů přes Facebook pozitivně a uvítali by ji. Na základě výsledků dotazníků s uživateli služby lze tvrdit, že upřednostňují komunikaci s pracovníkem tváří v tvář. Nepopírají však existenci témat, pro které by bylo vhodnější využít elektronické komunikace. Jedná se o témata intimnější povahy, jako jsou vztahy s rodinou, přáteli a sexuálního charakteru.

Druhým dílčím cílem bylo zjistit, jaký postoj zaujímají vůči této službě sociální pracovníci v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Tento cíl byl zodpovězen třetí a čtvrtou výzkumnou podotázkou.

Výzkumná podotázka č. 3: Jak přistupují k internetovému poradenství sociální pracovníci v Klubech pro děti a mládež?

Ve všech Klubech se využívá pasivního internetového poradenství. Pouze Klub Dok má bohatší zkušenosti s poskytováním aktivního poradenství, v ostatních Klubech se vyskytuje jen sporadicky. To je příkládáno faktu, že v Klubech není zatím aktivně propagována možnost využití této formy poradenství. Z rozhovorů s pracovníky vyplývá, že již v některých Klubech zaznamenali rozvoj poradenství přes Facebook a snaží se tuto formu metodicky podepřít. Oproti tomu v plzeňském Klubu se věnují pouze pasivnímu poradenství v podobě kvízů a informací o rizikových tématech a od uživatelů žádnou potřebu o internetovém poradenství nezaznamenali. Pracovníci se shodují v tom, že se projektu internetového poradenství pomocí facebookového profilu nebrání, využili by ho jako tzv. rozcestník, který by sloužil uživatelům k získání klíčových informací, jak postupovat při řešení jejich problému. Pro dlouhodobější a hlubší spolupráci upřednostňují však komunikaci tváří v tvář.

Výzkumná podotázka č. 4: Jaké výhody a nevýhody shledávají sociální pracovníci ve využití Facebooku k internetovému poradenství?

Poslední výzkumná podotázka se zaměřila na názor pracovníků Klubů na poskytování poradenství přes sociální síť Facebook. Pracovníci spatřují na internetovém poradenství výhody i nevýhody. Mezi výhody řadí možnost využití služby uživatelem, jak mimo otevírací hodiny Klubů, tak pokud má znemožněn přístup do Klubu. Za výhodu považují i navázání komunikace se stydlivějším uživatelem. Pracovníci se na nevýhodách velmi shodovali. Považovali za ně ztrátu informací z elektronické komunikace (neverbální komunikace, emoční zabarvení obsahu, pochopení obsahu sdělení) a obavu, zda komunikují s uživatelem, kterému patří facebookový profil, z kterého žádá o radu. Tato obava nemá rozhodující význam vzhledem k principu anonymity NZDM.

Postupným zodpovězením výzkumných podotázek vyvstává i odpověď na hlavní výzkumnou otázku.

Má internetové poradenství prostřednictvím Facebooku potenciál zkvalitnit a zefektivnit služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Diakonií Západ?

Jak z výpovědí uživatelů, tak pracovníků, se jeví zapojení internetového poradenství prostřednictvím Facebooku mezi ostatní služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež jako žádané. Uživatelé by v některých výše popsaných situacích využili internetového poradenství raději než kontaktu tváří v tvář. Pracovníci vidí, i přes určité nevýhody, potenciál využití internetového poradenství prostřednictvím Facebooku k tzv. „rozcestníku“ pro uživatele, který by sloužil uživatelům k získání klíčových informací, jak postupovat při řešení jejich problému a navazoval by na sjednání osobní schůzky.

Hlavním cílem bylo zmapovat oblasti dosavadního fungování a budoucí využití internetového poradenství realizovaného prostřednictvím Facebooku, z důvodu jeho atraktivity, v Klubech pro děti a mládež zřizovaných Diakonií Západ.

Hlavní cíl této práce byl splněn. Prostřednictvím dílčích cílů, výzkumných otázek a podotázek a informací, které byly získány pomocí dotazníků a rozhovorů.

Doporučení pro praxi

Výsledky výzkumného šetření jasně poukazují na potřebnost metodické opory v komunikaci mezi pracovníkem Klubu a uživatelem přes sociální síť Facebook. Tato metodika by měla obsahovat jasný postup jak zpracovat informace, které jsou získány od uživatele pomocí elektronické komunikace. Základní prvky by mohly být totožné s metodikou internetového poradenství, viz kapitola 4.1.2 Metodika internetového poradenství. Je nutné vymezit personální zajištění této služby, kdy by měli být určeni pracovníci, kteří budou zodpovídat za fungování internetového poradenství. Dbát na aktivní propagaci této možnosti poradenství pro uživatele a vymezit konkrétní čas, kdy bude probíhat aktivní poradenství, čili pracovník služby bude online a bude tak moci odpovídat na

otázky aktuálně. Inspiraci jak službu koordinovat je možné najít v projektu – Jdi do klubu poskytovaný Českou asociací streetwork⁵⁹.

Na webových stránkách ČAS www.streetwork.cz lze dále najít mnoho článků, publikací a doporučení pro práci s mladými lidmi v obtížných životních situacích. Ze zahraniční literatury je možno doporučit publikaci, jejímž autorem je Roger Smith a vlastní název *Social work with young people*.⁶⁰

Data této práce by mohly posloužit jako tzv. analýza potřebnosti této služby a umožnit vzniknout projektu na podporu internetového poradenství prostřednictvím Facebooku v Klubech pro děti a mládež zřizovaných Diakoníí ČCE- Střediskem Západní Čechy. Využití a efektivitu této nové služby lze hodnotit až po delším časovém období. Zpětnou vazbu na využívání a poskytování internetového poradenství v službách NZDM by měli zhodnotit pracovníci i uživatelé, kteří službu využili.

⁵⁹ Česká asociace streetwork *Jdi do klubu* [online]. 2013 [cit. 25. 5. 2013]. Dostupné z <http://www.jdidoklubu.cz/redakce/sonic.cgi?templ=uvod>

⁶⁰ SMITH, Roger *Social work with young people*. MPG Book: Cornwall, 2008.

ZÁVĚR

Tato diplomová práce vznikla za účelem zmapování internetového poradenství prostřednictvím Facebooku a jeho využití do budoucna v Klubech pro děti a mládež zřizovanými Diakonií Západ. V rozšíření používání sociální sítě Facebook mezi uživateli jsem viděla potenciál. Uživatelé tráví na Facebooku mnoho času, proč toho tedy nevyužít a nebýt s nimi v kontaktu i touto cestou. V Klubech pro děti a mládež jsem pracovala jako dobrovolník a později i jako pracovník. Díky mé znalosti tohoto prostředí a pracovníků jsem měla vytvořeno zázemí již v počáteční fázi tvorby této práce, což považuji za velmi přínosné.

K získání informací bylo využito dotazníků a rozhovorů. Dotazovaným nečinily odpovědi na otázky problémy. Respondenti všem otázkám porozuměli, což vyjadřovala informace od pracovníků, že nebyly vzneseny doplňující dotazy k vyplňování. Rozhovory s pracovníky probíhaly velmi živelně z důvodu rozdílných názorů na problematiku a aplikaci internetového poradenství do praxe.

Domnívám se, že svou diplomovou prací jsem přispěla k lepšímu poznání problematiky internetového poradenství, které probíhá v Klubech pro děti a mládež zřizovaných Diakonií Západ. Záměrem bylo vytvořit podklad pro analýzu potřebnosti této služby. Z výsledků jež jsou v práci uvedeny lze čerpat při potenciálním vytváření nových projektů.

Realizace této práce mě velmi naplňovala a byla jsem ráda, že mi všichni, koho jsem během výzkumného šetření oslovila, vyšli vstříc.

SEZNAM LITERATURY

KNIŽNÍ PUBLIKACE

1. BUDÍKOVÁ, Marie Statistika distanční studijní opora. Brno: Masarykova univerzita, 2004.
2. Diakonie ČCE - Středisko Západní Čechy *Výroční zpráva 2012*. Plzeň: Diakonie Západ, 2013.
3. Diakonie ČCE - středisko Západní Čechy *Směrnice Klubu pro děti a mládež*. Plzeň: Diakonie Západ, 2013.
4. Diakonie ČCE *Výroční zpráva 2011*. Praha: Diakonie ČCE, 2012. ISBN 978-80-904711-2-2.
5. GAVORA, Peter *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. ISBN 80-85931-70-6.
6. HENDL, Jan *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Unitisk, 2007. ISBN 80-7184-549-3.
7. HORÁK, František, Miroslav CHRÁSTKA *Úvod do metodologie pedagogického výzkumu*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství.
8. HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ, Ladislav PTÁČEK *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010. ISBN 978-80-7419-034-6.

9. JEDLIČKA, Richard, Petr KLÍMA, Jaroslav KOŤA, Jiří NĚMEC, Jiří PILAŘ *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Praha: Tiskárna MV, 2004. ISBN 80-7312-038-0.
10. KULHÁNKOVÁ, Hana, Jakub ČAMEK *Fenomén Facebook*. Kladno: BigOak, 2010. ISBN 978-80-904764-0-0.
11. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
12. MATOUŠEK, Oldřich *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.
13. MIOVSKÝ, Michal *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
14. NOVOSAD, Libor *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-807367-509-7.
15. RYBKA, Michal a Ondřej MALÝ *Jak komunikovat elektronicky*. Praha: Grada. 2002. ISBN 80-247-0208-8.
16. SMITH, Roger *Social work with young people*. MPG Book: Cornwall, 2008. ISBN-13: 978-0-7456-3912-3.
17. SURYNEK, Alois., Eva KAŠPAROVÁ, Růžena KOMÁRKOVÁ, *Základy sociologického výzkumu*. Praha: Management Press, 2001. ISBN 80-7261-038-4.

18. ŠVARŤÍČEK, Roman, Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0
19. TOPINKA, Daniel *Mapování potřeb uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb* in JANOUŠKOVÁ, K. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Pitstopmedia, 2007. ISBN 978-80-7368-229-3.
20. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

ELEKTRONICKÉ ZDROJE

21. BROŽ, Miroslav, Petra KINTLOVÁ, Ladislav TOUŠEK *Kdo drží černého Petra Člověk v tísní*, 2007. ISBN 978-80-86961-27-9 [online]. 2008 [cit. 25. 5. 2013]. Dostupné z: http://www.epolis.cz/download/pdf/materials_83_1.pdf.
22. Česká asociace streetwork, o. s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. 2013 [cit. 25. 5. 2013]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf.
23. Česká asociace streetwork *Jdi do klubu* [online]. 2013 [cit. 25. 5. 2013]. Dostupné z <http://www.jdidoklubu.cz/redakce/sonic.cgi?templ=uvod>.
24. MPSV, *Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách* [online]. 2013 [cit. 25. 5. 2013].

Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev.pdf

25. Vyhláška 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách [online]. 2013 [cit. 26. 5. 2013]. Dostupné z:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/6196/vyhlaska_505_2006.pdf

SEZNAM ODKAZŮ A POZNÁMEK

1. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008, s. 142.
2. BAŠTECKÁ in NOVOSAD, Libor *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál, 2009, s. 99.
3. DRÁPELA 1995, s. 7-8.
4. HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ, Ladislav PTÁČEK *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010.
5. HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ, Ladislav PTÁČEK *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010.
6. KULHÁNKOVÁ, Hana, Jakub ČAMEK *Fenomén Facebook*. Kladno: BigOak, 2010.
7. HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ, Ladislav PTÁČEK *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010.
8. Ibidem, s.104.
9. HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ, Ladislav PTÁČEK *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010.
10. HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ, Ladislav PTÁČEK *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010.
11. RYBKA, Michal a Ondřej MALÝ *Jak komunikovat elektronicky*. Praha: Grada. 2002.
12. HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ, Ladislav PTÁČEK *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010, s.78.
13. Ibidem s. 79.
14. HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ, Ladislav PTÁČEK *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010.
15. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. § 37.
16. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008.
17. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008.
18. HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ, Ladislav PTÁČEK *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010, s. 61.
19. Ibidem
20. HORSKÁ, Bohuslava, Andrea LÁSKOVÁ, Ladislav PTÁČEK *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010.
21. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. § 62.
22. Vyhláška 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
23. Česká asociace streetwork, o. s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. 2013 [cit. 25. 5. 2013]. Dostupné z:
http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf.

24. MPSV, *Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách* [online]. 2013 [cit. 25. 5. 2013]. Dostupné z:
http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev.pdf
25. BROŽ, Miroslav, Petra KINTLOVÁ, Ladislav TOUŠEK *Kdo drží černého Petra* Člověk v tísni, 2007. ISBN 978-80-86961-27-9 [online]. 2008 [cit. 25. 5. 2013]. Dostupné z:
http://www.epolis.cz/download/pdf/materials_83_1.pdf. s 6.
26. Česká asociace streetwork, o. s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. 2013 [cit. 25. 5. 2013]. Dostupné z:
http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf.
27. Česká asociace streetwork, o. s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. 2013 [cit. 25. 5. 2013]. Dostupné z:
http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf.
28. JEDLIČKA, Richard, Petr KLÍMA, Jaroslav KOŤA, Jiří NĚMEC, Jiří PILAŘ *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Praha: Tiskárna MV, 2004.
29. Česká asociace streetwork, o. s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. 2013 [cit. 25. 5. 2013]. Dostupné z:
http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf.
30. Kontaktní místnost – bezpečné místo, kde je uživatel sám s pracovníkem a jsou vytvořeny dobré podmínky pro jejich intervenci.
31. Česká asociace streetwork, o. s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. 2013 [cit. 25. 5. 2013]. Dostupné z:
http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf.
32. Diakonie ČCE *Výroční zpráva 2011*. Praha: Diakonie ČCE, 2012.
33. Ibidem. s. 4.
34. Diakonie ČCE *Výroční zpráva 2011*. Praha: Diakonie ČCE, 2012.
35. Ibidem s.5.
36. Ibidem
37. Diakonie ČCE - Středisko Západní Čechy *Výroční zpráva 2012*. Plzeň: Diakonie Západ, 2013.
38. Diakonie ČCE - Středisko Západní Čechy *Výroční zpráva 2012*. Plzeň: Diakonie Západ, 2013.
39. Diakonie ČCE - středisko Západní Čechy *Směrnice Klubu pro děti a mládež*. Plzeň: Diakonie Západ, 2013.
40. Programy akcí na měsíc květen/červen vytvořili pracovníci jednotlivých klubů.
41. Diakonie ČCE - Středisko Západní Čechy *Výroční zpráva 2012*. Plzeň: Diakonie Západ, 2013.
42. Diakonie ČCE - Středisko Západní Čechy *Výroční zpráva 2012*. Plzeň: Diakonie Západ, 2013.
43. Ibidem

44. Diakonie ČCE - Středisko Západní Čechy *Výroční zpráva 2012*. Plzeň: Diakonie Západ, 2013.
45. Ibidem
46. *Analýza potřeb je analytický postup, jehož cílem je odhalit a označit mezery či rozdíly ve výkonu zaměstnance, klientské skupiny zaměstnanců, klientů nebo celé organizace. Její výsledek má být především praktický, má navrhnout způsob, jakým se dají tyto výkonnostní rozdíly odstranit.* (TOPINKA, Daniel *Mapování potřeb uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb* in JANOUŠKOVÁ, K. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Pitstopmedia, 2007., s. 129).
47. SURYNEK, Alois., Eva KAŠPAROVÁ, Růžena KOMÁRKOVÁ, *Základy sociologického výzkumu*. Praha: Management Press, 2001, s. 58.
48. Ibidem
49. Diakonie ČCE - středisko Západní Čechy *Směrnice Klubu pro děti a mládež*. Plzeň: Diakonie Západ, 2013.
50. HENDL, Jan *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Unitisk, 2007, s. 13.
51. Ibidem, s. 12.
52. GAVORA, Peter *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000., s. 99.
53. Ibidem
54. HORÁK, František, Miroslav CHRÁSTKA *Úvod do metodologie pedagogického výzkumu*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství.
55. HENDL, Jan *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Unitisk, 2007.
56. Ibidem, s. 88.
57. BUDÍKOVÁ, Marie *Statistika distanční studijní opora*. Brno: Masarykova univerzita, 2004, s.12.
58. ŠVAŘÍČEK, Roman, Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Grada, 2007, s. 211.
59. Česká asociace streetwork *Jdi do klubu* [online]. 2013 [cit. 25. 5. 2013]. Dostupné z <http://www.jdidoklubu.cz/redakce/sonic.cgi?templ=uvod>.
60. SMITH, Roger *Social work with young people*. MPG Book: Cornwall, 2008.

ABSTRAKT

Tato práce je zaměřena na internetové sociální poradenství v nízkoprahových klubech zřizovaných Diakoníí ČCE – Střediskem Západní Čechy, prostřednictvím facebookového profilu. Hlavním cílem práce je zmapovat zájem uživatelů Klubů pro děti a mládež o internetové poradenství pomocí facebookového profilu Klubu. Dílčím cílem této práce je zjistit jeho současné využívání ke komunikaci s uživateli a názor pracovníků na tuto metodu. Ve výzkumné části byli osloveni uživatelé i pracovníci Klubu pro děti a mládež. K získání potřebných dat bylo využito dotazníků pro uživatele služby, jejichž výsledky byly zobrazeny v grafech. U pracovníků Klubů byla zvolena metoda strukturalizovaných rozhovorů, které byly slovně zhodnoceny. Výsledky této práce mohou sloužit jako analýza potřebnosti pro realizování projektu internetového sociálního poradenství v NZDM.

Klíčová slova

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, Diakonie ČCE, Internetové poradenství, sociální poradenství, sociální síť, Facebook

ABSTRACT

This thesis is focused on online social counseling in low-threshold Facilities established by Diakonie CCE - Western Bohemia Unit through facebook profile. The main goal of this thesis is to explore interest of users of these clubs for children and teens about online counseling through facebook profile. The operational objective of this thesis is to determine the current using of this method to communicate with users and opinion of other workers on this subject. The research was conducted by interviewing the users and workers of the Club for children and youth. To obtain the necessary data were used questionnaires for service users, whose results are shown in the graphs. For workers was chosen the method of structured interviews, which were verbally assessed. The results of this thesis can serve as an analysis of the need for realization of the Internet social counseling in NZDM.

Keywords

low-threshold Facilities established, Diakonie ČCE, Internet counseling, social counseling, social Network, Facebook

PŘÍLOHA Č.1 DOTAZNÍK



AHOJ, JSEM PETRA KÁČERKOVÁ, STUDUJI OBOJ SOCIÁLNÍ PRÁCE A SKRZE TENTO DOTAZNÍK BYCH SE OD TEBE RÁDA DOZVĚĎELA INFORMACE, KTERÉ BY MI POMOHLY VYTVOŘIT „NÍZKOPRAH“ NA FACEBOOKU. TVÉ ODPOVĚDI BUDOU ANONYMNÍ, TAKŽE NIKAM NEMUSÍŠ PSÁT SVÉ JMÉNO.

ODPOVĚDI ZAKROUŽKUJ, ZAKRŽIKUJ NEBO OZNAČ TAK, ABYCH POZNALA, KTERÁ ODPOVĚĎ SE TI ZAMLUVÁ NEJVÍC.

POKUD NA NĚKTEROU OTÁZKU NEBUDEŠ VĚDĚT JAK ODPOVĚDĚT, PŘESKOČ JI A VYPLŇUJ DÁL. DÍKÝ

1. JSI ?

ŽENA, DÍVKA, HOLKA, SLEČNA

MUŽ, KLUK, CHLAP, HOCH

2. KOLIK TI JE?

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

3. CO STUDUJEŠ?

ZÁKLADKU

UČNÁK

UČNÁK S MATURITOU

STŘEDNÍ ŠKOLU

GÝMPL

VYSOKOU ŠKOLU

NESTUDUJI

JINÁ MOŽNOST (PROSÍM, UVEĎ JAKÁ)

4. ŽIJÍ V

ÚPLNĚ RODINĚ

ROZVEDENÉ RODINĚ

SÁM

JINÁ MOŽNOST (PROSÍM, UVEĎ JAKÁ)

5. JAK ČASTO NAVŠTĚVUJEŠ KLUB? (PŘIBLIŽNĚ)

KAŽDÝ DEN (KDY JE OTVŘENO)

2-3X TÝDNĚ

1X TÝDNĚ

1X ZA DVA TÝDNY

1X ZA MĚSÍC

MĚNĚ NEŽ 1X ZA MĚSÍC

6. JAK ČASTO ŘEŠÍŠ S PRACOVNÍKY KLUBU SVÉ TRABLE/PROBLÉMY/PRŮSERY?

VŽDY

VELMI ČASTO

ČASTO

MÁLO KDY

VÝJIMEČNĚ

NIKDY

13. BYLA BY NEBO JSOU PRO TEBE NĚKTERÁ TÉMATA, KTERÁ BY SI TI ŘEŠILA SNADNĚJI PŘES FACEBOOK, NEŽ PŘÍMO TVÁŘÍ V TVÁŘ S PRACOVNÍKEM NÍZKOPRAHOVÉHO KLUBU?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ANO, BYLO BY TO PRO MĚ JEDNODUŠŠÍ | <input type="checkbox"/> ANO, JIŽ JSEM TOHO VYUŽIL/A |
| <input type="checkbox"/> MOŽNÁ, ALE NEUMÍM SI TO PŘEDSTAVIT | <input type="checkbox"/> NE, RADĚJI ŘEŠÍM VŠE TVÁŘÍ V TVÁŘ |

14. KTERÁ TÉMATA BY SE TI ŘEŠILI S PRACOVNÍKEM NÍZKOPRAHU PŘES FACEBOOK SNADNĚJI NEŽ TVÁŘÍ V TVÁŘ? (VYBER KLIDNĚ VÍC MOŽNOSTÍ)

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> ŠKOLA | <input type="checkbox"/> KÁMOŠI | <input type="checkbox"/> RODINA |
| <input type="checkbox"/> SEX | <input type="checkbox"/> VZTAHY | <input type="checkbox"/> DROGY |
| <input type="checkbox"/> ZÁŠKOLÁCTVÍ | <input type="checkbox"/> PROBLÉMY S POLICIÍ | <input type="checkbox"/> KURÁTOR |
| <input type="checkbox"/> VOLNÝ ČAS | <input type="checkbox"/> HUDBA/TANEC | <input type="checkbox"/> BRIGÁDA/ZAMĚSTNÁNÍ |
| <input type="checkbox"/> JINÉ (PROSÍM, UVEĎ JAKÉ) | | |

15. BYLO BY/JE PODLE TEBE DOBRÝ NÁPAD, MÍT MOŽNOST VYUŽÍVAT FACEBOOK KE KOMUNIKACI S PRACOVNÍKY NÍZKOPRAHOVÉHO KLUBU?

- | | |
|------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ANO | <input type="checkbox"/> NEVÍM |
| <input type="checkbox"/> NE | |

16. JSI SPOKOJEN S TÍM, JAK TO V NÍZKOPRAHOVÉM KLUBU CHODÍ?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ROZHODNĚ ANO | <input type="checkbox"/> VĚTŠINOU ANO |
| <input type="checkbox"/> NĚKDY ANO / NĚKDY NE | <input type="checkbox"/> SPÍŠE NE |
| <input type="checkbox"/> ROZHODNĚ NE | |

A TEĎ JEDNA DOPLŇOVAČKA :)

17. KDYBY MOHL/A, CO BYS V KLUBU ZMĚNIL/A?

13. BYLA BY NEBO JSOU PRO TEBE NĚKTERÁ TÉMATA, KTERÁ BY SI TI ŘEŠILA SNADNĚJI PŘES FACEBOOK, NEŽ PŘÍMO TVÁŘÍ V TVÁŘ S PRACOVNÍKEM NÍZKOPRAHOVÉHO KLUBU?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ANO, BYLO BY TO PRO MĚ JEDNODUŠŠÍ | <input type="checkbox"/> ANO, JIŽ JSEM TOHO VYUŽIL/A |
| <input type="checkbox"/> MOŽNÁ, ALE NEUMÍM SI TO PŘEDSTAVIT | <input type="checkbox"/> NE, RADĚJI ŘEŠÍM VŠE TVÁŘÍ V TVÁŘ |

14. KTERÁ TÉMATA BY SE TI ŘEŠILI S PRACOVNÍKEM NÍZKOPRAHU PŘES FACEBOOK SNADNĚJI NEŽ TVÁŘÍ V TVÁŘ? (VYBER KLIDNĚ VÍC MOŽNOSTÍ)

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> ŠKOLA | <input type="checkbox"/> KÁMOŠI | <input type="checkbox"/> RODINA |
| <input type="checkbox"/> SEX | <input type="checkbox"/> VZTAHY | <input type="checkbox"/> DROGY |
| <input type="checkbox"/> ZÁŠKOLÁCTVÍ | <input type="checkbox"/> PROBLÉMY S POLICIÍ | <input type="checkbox"/> KURÁTOR |
| <input type="checkbox"/> VOLNÝ ČAS | <input type="checkbox"/> HUDBA/TANEC | <input type="checkbox"/> BRIGÁDA/ZAMĚSTNÁNÍ |
| <input type="checkbox"/> JINÉ (PROSÍM, UVEĎ JAKÉ) | | |

15. BYLO BY/JE PODLE TEBE DOBRÝ NÁPAD, MÍT MOŽNOST VYUŽÍVAT FACEBOOK KE KOMUNIKACI S PRACOVNÍKY NÍZKOPRAHOVÉHO KLUBU?

- | | |
|------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ANO | <input type="checkbox"/> NEVÍM |
| <input type="checkbox"/> NE | |

16. JSI SPOKOJEN S TÍM, JAK TO V NÍZKOPRAHOVÉM KLUBU CHODÍ?

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ROZHODNĚ ANO | <input type="checkbox"/> VĚTŠINOU ANO |
| <input type="checkbox"/> NĚKDY ANO / NĚKDY NE | <input type="checkbox"/> SPÍŠE NE |
| <input type="checkbox"/> ROZHODNĚ NE | |

A TEĎ JEDNA DOPLŇOVAČKA :)

17. KDYBY MOHL/A, CO BYS V KLUBU ZMĚNIL/A?

MOCKRÁT TI DĚKUJI ZA TVŮJ ČAS STRÁVENÝ NAD DOTAZNÍKEM

DOTAZNÍK



PŘÍLOHA Č.2 ROZHOVOR

Název klubu:

Datum:

Pracovníci klubu (jméno, titul), jejich praxe v sociálních službách a jejich praxe přímo v NZDM (kolik let, popř. jaké jiné služby) :

Titul	Jméno	Praxe v soc. službách	Praxe v NZDM

- Jak dlouho využíváte profil na Facebooku?
- Jak máte profil zabezpečený?
- Kolik času průměrně věnujete aktualizaci Facebooku?
- Spravuje FB profil pověřená osoba nebo se na chodu podílejí všichni pracovníci?
- Probíhá přes Facebook komunikace (poradenství) s uživateli?
- Obrací se na vás uživatelé skrz FB profil, když nechtějí řešit problémy osobně či z časové dostupnosti?
- Jak pracujete s informací od uživatele získanou přes FB profil?
- Využíváte ještě nějaký jiný způsob nepřímé komunikace s uživateli? (email, sms, ...)
- Vědí uživatelé, s jakým pracovníkem si konkrétně píší?
- Jaké typy problémů se nejčastěji přes FB řeší?
- Jaké vidíte výhody a nevýhody konzultací přes internet?
- Kolik uživatelů navštívilo Klub v týdnu, kdy byl realizován dotazníkový průzkum?

Děkuji vám za váš čas.

PŘÍHOHA Č 3 LETÁČEK

POSKYTOVANÉ SLUŽBY	KONTAKTY
<p>Oblasti činnosti podle zákona o sociálních službách:</p> <p>A) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti B) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím C) Sociální terapeutické činnosti</p> <p>Poskytované služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktní práce • Situační intervence • Informační servis • Poradenství • Krizová intervence / Pomoc v krizi • Zprostředkování dalších služeb • Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele • Případová práce • Skupinová práce / práce se skupinou • Práce s blízkými osobami • Pobyt v zařízení • Volnočasové aktivity (akce klientů, dílny, jednoduché a složitější volnočasové aktivity...) • Preventivní, výchovné a vzdělávací programy • Doučování <p>Zařízení jsou pověřena k výkonu sociálně-právní ochrany dětí.</p> <p>Sociální služba je ve všech Klubech poskytována ambulanti formou, v Plzni, Dobrušce a Domažlicích také terénní formou práce.</p>	<p>Koordinátor NZDM Svazu Bojovníků za svobodu, 68 337 01 Rokycany</p> <p>telefon: +420 734 640 493 e-mail: kluby.zapad@diakonie.cz www.diakoniezapad.cz</p> <p>KLUB AKCENT PRO DĚTI A MLÁDEŽ ROKYCANY</p> <p>Kontakt: e-mail: akcent.zapad@diakonie.cz telefon: +420 775 720 489</p> <p>KLUB ATOM PRO DĚTI A MLÁDEŽ PLZEŇ</p> <p>Kontakt: e-mail: atom.zapad@diakonie.cz telefon: +420 739 244 795</p> <p>KLUB DOK PRO DĚTI A MLÁDEŽ HORAŽDŮVICE</p> <p>Kontakt: e-mail: dok.zapad@diakonie.cz telefon: +420 733 614 655</p> <p>KLUB ECHO PRO DĚTI A MLÁDEŽ DOBROUŠKA</p> <p>Kontakt: e-mail: echo.zapad@diakonie.cz telefon: +420 775 720 494</p> <p>KLUB FONTÁNA PRO DĚTI A MLÁDEŽ DOMAŽLICE</p> <p>Kontakt: e-mail: fontana.zapad@diakonie.cz telefon: +420 734 640 494</p> <p>Klub Akcent pro děti a mládež – pouze ambulanti forma práce Jiráskova 481/II, 337 01 Rokycany Otevírací doba pro uživatele služby: Pondělí 13:30 – 18:00 Úterý 13:30 – 18:00 Středa 13:30 – 18:00 Čtvrtek 14:30 – 19:00 (pro starší 16 let)</p> <p>Klub Atom pro děti a mládež – ambulanti i terénní forma práce Sukovská 1327/74, 323 00 Plzeň Otevírací doba pro uživatele služby: Pondělí 14:30 – 19:00 Úterý 14:30 – 19:00 Středa 14:30 – 19:00 Čtvrtek 14:30 – 18:00 (pro mladší 16 let, po 18:00 hod. terénní)</p> <p>Klub Dok pro děti a mládež – pouze ambulanti forma práce Havlíčková 46, 341 01 Horažďovice Otevírací doba pro uživatele služby: Úterý 13:30 – 18:00 Středa 13:30 – 18:00 Čtvrtek 13:30 – 18:00 Pátek 10:30 – 15:00</p> <p>Klub Echo pro děti a mládež – ambulanti i terénní forma práce Náměstí T.G.M. 282, Dobruška 334 41 Otevírací doba pro uživatele služby: Pondělí 13:30 – 18:00 Úterý 13:30 – 18:00 Středa 13:30 – 18:00 Čtvrtek 13:30 – 17:00 (po 17:00 hod. terénní)</p> <p>Klub Fontána pro děti a mládež – ambulanti i terénní forma práce Zahrádní 542, 344 01 Domažlice Otevírací doba pro uživatele služby: Pondělí 13:30 – 18:00 Úterý 13:30 – 17:00 (po 17:00 hod. terénní) Středa 13:30 – 18:00 Čtvrtek 13:30 – 18:00</p> <p>Pro kontakt s pracovníky Klubů mimo otevírací dobu určenou pro uživatele služby je možno využít výše uvedené kontakty a schůzku si předem domluvit na konkrétní datum a čas.</p>



KLUB
PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Diakonie CZ
Československá církev evangelická



POSLÁNÍ

Kluby pro děti a mládež doprovázejí a podporují děti a mládež ze spádových lokalit při řešení obtížných i každodenních situací a zvyšují jejich šance uspět v dalším životě.

Komu jsou služby určeny:

Dětem a mládeži ve věku od 11 do 20 žijícím na území spádových lokalit, které:

- se ocitají v ohrožení vyloučení ze společnosti vlivem chudoby, nízké úrovně vzdělání, místa bydlení a etnického nebo národnostního původu,
- se ocitají ve složitých životních situacích ohrožujících mezilidské vztahy, zdraví nebo společenské či profesní uplatnění,
- hledají základnu pro realizaci svých vlastních aktivit.



DLOUHODOBÉ CÍLE

- vyhledávat, navazovat a udržovat kontakt s cílovou skupinou,
- nabízet respektující vztah a bezpečný prostor,
- poskytovat informace, odbornou pomoc a podporu v obtížných i každodenních životních situacích,
- předcházet vzniku rizikového chování, případně minimalizovat jeho dopady prostřednictvím preventivních činností,
- zprostředkovat vzájemný kontakt se společenským prostředím (prostřednictvím výjezdů, vystoupení, dnů pro veřejnost atd.),
- podporovat a motivovat ve vzdělávání a pracovním uplatnění,
- poskytovat zájem a motivaci ke smysluplnému trávení volného času a realizaci vlastních aktivit.

PRINCIPY

Nízkoprahovost

Kluby realizují služby tak, aby byla umožněna jejich maximální dostupnost, tedy ve snaze odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině ve vstupu do prostor zařízení či ve využití poskytovaných služeb. Součástí principu nízkoprahovosti je i možnost uživatele využívat služeb anonymně, tedy bez uvedení jména a jiných osobních údajů.

Dobrovolnost a nezávislost

Cílová skupina využívá služby Klubů dobrovolně, na základě svého vlastního rozhodnutí a v souladu se svými zájmy a potřebami. Nikdo nemůže být nucen nedobrovolně využívat služby Klubů. Pracovníci Klubů respektují vlastní rozhodnutí uživatele ohledně řešení jeho situace.



Rovnost

Kluby poskytují služby cílové skupině bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národnosti nebo sociálního původu, příslušnosti k národnosti nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení.

Respektování jedinečnosti člověka

Uznáváme jedinečnou hodnotu, důležitost, důstojnost každého člověka a naše pomoc vychází z individuálně určených potřeb osob, kterým je služba poskytována. Věříme v pozitivní možnost změny u každého jedince bez ohledu na jeho dosavadní život a je pro nás samozřejmostí přistupovat ke každému uživateli s určitou mírou lásky a pochopení.

PŘÍLOHA Č 4 PROGRAM KLUBU AKCENT



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Program klubu Akcent na měsíc

KVĚTEN

Téma měsíce: POSTIŽENÍ A ŽIVOT HANDICEPOVANÝCH

Středa 1.5	ZAVŘENO – STÁTNÍ SVÁTEK
Čtvrtek 2.5	TÉMA DNE: DEN BOJE ZA ROVNÁ PRÁVA HANDICEPOVANÝCH
Pondělí 6.5	VÝTVARNÁ DÍLNA
Úterý 7.5	FILMOVÉ KUKÁTKO – ZE ŽIVOTA HANDICEPOVANÝCH LIDÍ
Středa 8.5	ZAVŘENO – STÁTNÍ SVÁTEK
Čtvrtek 9.5	TURNAJ NA DOBYVATEL.CZ
Pondělí 13.5	EXKURZE DO STACIONÁŘE POHODIČKA
Úterý 14.5	DÍVČÍ ODPOLEDNE
Středa 15.5	ODPOLEDNE S PREVENCÍ NA ŠKOLÁCH OD 16:00
Pondělí 20.5	VÝTVARNÁ DÍLNA
Úterý 21.5	SPORTOVNÍ ODPOLEDNE – DLE POČASÍ A ZÁJMU
Středa 22.5	PÁNSKÝ KLUB
Pátek 24.5	<i>NOC KOSTELŮ – večer bude otevřen kostel, kde bude hrát Rokycany Band</i>
Pondělí 27.5	DEN BORCŮ – HRA SE SMYSLY aneb jak může být život těžký
Úterý 28.5	VÝLET NA KOLECH
Středa 29.5	FUNNY ENGLISH WITH PAVEL
Čtvrtek 30.5	TÉMA DNE: SVĚTOVÝ DEN BEZ TABÁKU



KLUB AKCENT
PRO DĚTI A MLÁDEŽ
ROKYCANY



PŘÍLOHA Č 5 PROGRAM KLUBU ATOM



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PLZEŇSKÝ KRAJ

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PROGRAM NA KVĚTEN

- 1. 5. STŘEDA ZAVŘENO - STÁTNÍ SVÁTEK - SVÁTEK PRÁCE
- 6. 5. PONDĚLÍ - NAVŠTĚVA AKCE SLAVNOSTI SVOBODY V PLZNI
- 8. 5. STŘEDA ZAVŘENO - STÁTNÍ SVÁTEK - DEN VÍTEZSTVÍ NAD FAŠISMEM
- 10. 5. - PÁTEK - AKCE KONTEJNERY K SVĚTU - KLUBOVÁNÍ VENKU - 13:30 NÁMĚSTÍ MÍRU - BORY
- 21. 5. - ÚTERÝ - AKCE KONTEJNERY K SVĚTU - KLUBOVÁNÍ VENKU - 16:00 NÁMĚSTÍ MÍRU - BORY
- 22. 5. - STŘEDA - POVÍDÁNÍ NA TÉMA: RASISMUS A XENOFOBIE
- 28. 5. - ÚTERÝ - AKCE KONTEJNERY K SVĚTU - KLUBOVÁNÍ VENKU - 16:00 NÁMĚSTÍ MÍRU - BORY
- 30. 5. - PŘÍPRAVA NA DEN BEZ TABÁKU ANEB „VYMĚŇ CÍGO ZA LÍZO“

V PRŮBĚHU MĚSÍCE VĚTNA BUDEME REALIZOVAT „TOUR DE KONTEJNER“ A NAVŠTĚVOVAT ZAJÍMAVÁ MÍSTA V PLZNI - TAK SE TĚŠTE. URČO ZAJDEM VE MĚSTĚ I NA TOČENOU ZMRZKU

Co budeme
dělat v květnu
Rocky?

Máj je přece
lasky čas...

Taky bych chtěl
aby me někdo
měl rád...



KLUB ATOM
PRO DĚTI A MLÁDEŽ
PLZEŇ

Diakonie 
Ceskobratrské cirkve evangelické

PŘÍLOHA Č. 6 PROGRAM KLUBU DOK



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz



KLUB DOK
Klub dětí a rodičů
Evangelické církve

Diakonie 
Českobratrské církve evangelické

PŘÍLOHA Č.7 PROGRAM KLUBU ECHO

esf evropský sociální fond v ČR **EVROPSKÁ UNIE** **OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚTNANOST** **PLZEŇSKÝ KRAJ** **PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST**
www.esfcr.cz

Program na červ^ven

2.6. Street Battle Jam v Plzni

5.6. Opékání s Klubem

12.6. Bowling

13.6. Klub Zavřený - Dny Dé v Plzni

21. 6. Přespávačka na Klubu

PŘÍLOHA Č.8 PROGRAM KLUBU FONTÁNA



PODPORUJEME
VAŠÍ BUDOUCNOST
www.esfcr.cz



PROGRAM NA KVĚTEN



Máj - lásky čas

13.5. pondělí - Film „Máj“

15.5. středa - Malování májového stromu

16.5. čtvrtek - Jarní horoskop lásky

20.5. pondělí - SOUTĚŽ „poznáš jarní květy?“

21.5. úterý - Opékání buřtů (podle počasí)

23.5. čtvrtek - Povídání si o sexu

27.5. pondělí - Test „Jak jsi zamilovaný/á“

29.5. středa - Film na přání



PŘÍLOHA Č.9 VYUŽITÍ SOCIÁLNÍ SÍTĚ FACEBOOK V ČR

