

**Západočeská univerzita v Plzni**  
**Fakulta filozofická**

**Bakalářská práce**

**Specifika hledání nepříznivé sociální situace**  
**u klientů NZDM**

**Veronika Cardová, DiS.**

Plzeň 2023

**Západočeská univerzita v Plzni**

**Fakulta filozofická**

Katedra sociologie

**Studijní program Sociální práce**

**Bakalářská práce**

**Specifika hledání nepříznivé sociální situace**

**u klientů NZDM**

**Veronika Cardová, DiS.**

*Vedoucí práce:*

Mgr. Karel Řezáč, Ph.D.

Katedra sociologie

Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Plzeň 2023

## **Poděkování**

Tímto bych ráda poděkovala vedoucímu své práce Mgr. Karlu Řezáčovi Ph.D. za jeho podnětné vedení, rozhovory a vstřícný přístup. Dále děkuji svým nejbližším za trpělivost. V neposlední řadě děkuji všem respondentům za ochotnou účast ve výzkumu.

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

Plzeň, duben 2023

.....

## SEZNAM POJMŮ A ZKRATEK

NZDM - Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

CS - Cílová skupina

ČAS - Česká asociace streetwork

NSS - Nepříznivá sociální situace

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>9</b>
<b>1 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ</b> .....	<b>11</b>
1.1 CHARAKTERISTIKA NZDM .....	11
1.2 SLUŽBY V NZDM .....	12
1.3 CÍLOVÁ SKUPINA NZDM .....	13
<b>2 NEPŘÍZNIVÁ SOCIÁLNÍ SITUACE</b> .....	<b>14</b>
2.1 VYMEZENÍ POTŘEB A NSS .....	15
2.2 HLEDÁNÍ A POSOUZENÍ NSS .....	16
2.3 MOŽNÉ BARIÉRY PŘI HLEDÁNÍ A POSOUZENÍ NSS .....	17
<b>3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK</b> .....	<b>19</b>
3.1 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA .....	19
3.2 VZDĚLÁVÁNÍ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA .....	20
3.3 PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH .....	21
<b>4 PŘEDPOKLADY A DOVEDNOSTI</b> .....	<b>22</b>
4.1 PŘEDPOKLADY U SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ .....	23
4.2 PŘEDPOKLADY U PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH .....	23
4.3 PŘEDPOKLADY A DOVEDNOSTI U PRACOVNÍKŮ V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH .....	23
<b>5 METODIKA VÝZKUMU</b> .....	<b>26</b>
5.1 STRATEGIE VÝZKUMU A METODY SBĚRU INFORMACÍ .....	26
5.1.1 Kvalitativní strategie .....	26
5.1.2 Kvantitativní strategie .....	27
5.2 OPERACIONALIZACE U KVALITATIVNÍ ČÁSTI .....	27
5.3 HYPOTÉZY U KVANTITATIVNÍ ČÁSTI .....	28
5.4 PŘÍSTUP K VYHODNOCENÍ DAT .....	28
5.5 ÉTIKA VÝZKUMU .....	29
<b>6 INTERPRETACE</b> .....	<b>30</b>
6.1 INTERPRETACE KVALITATIVNÍ ČÁSTI .....	30

6.1.1 DVO1: Jakým způsobem ovlivňuje vzdělávání pracovníků jejich náplň práce a její výsledky? .....	30
6.1.1.1 Další vzdělávání.....	30
6.1.1.2 Odborné kurzy .....	31
6.1.1.3 Dílčí závěr DVO1 .....	32
6.1.2 DVO2: Daří se pracovníkům NZDM úspěšně nacházet NSS u klientů NZDM?.....	32
6.1.2.1 Informace o klientovi .....	32
6.1.2.2 Zaškolení .....	33
6.1.2.3 Proces hledání NSS.....	34
6.1.2.4 Dílčí závěr DVO2 .....	35
6.1.3 DVO3: Jaké možné bariéry vnímají klienti a pracovníci NZDM v rámci procesu hledání NSS? .....	35
6.1.3.1 Bariéry .....	36
6.1.3.2 Zdroje pomoci .....	37
6.1.3.3 Dílčí závěr DVO3 .....	39
6.2 INTERPRETACE KVANTITATIVNÍ ČÁSTI.....	39
6.2.1 H1: Uživatelé ví, s čím a jak NZDM pomáhají.....	40
6.2.1.1 Dílčí závěr H1 .....	42
6.2.2 H2: Pracovníci pomáhají uživatelům se vším, co potřebují. ....	42
6.2.2.1 Dílčí závěr H2 .....	43
6.2.3 H3: Uživatelé vnímají určité bariéry v procesu hledání NSS. ....	43
6.2.3.1 Dílčí závěr H3 .....	45
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>47</b>
<b>DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....</b>	<b>50</b>
<b>RESUMÉ .....</b>	<b>51</b>
<b>POUŽITÉ ZDROJE .....</b>	<b>52</b>
<b>PŘÍLOHY.....</b>	<b>55</b>

## ÚVOD

Již od roku 2017 pracuji jako sociální pracovník s ohroženými dětmi a mládeží v nízkoprahovém Klubu pro děti a mládež. Od roku 2020 jsem také na pozici koordinátora nízkoprahového zařízení. Během mého pracovního působení jsem měla možnost se setkat se spoustou různých klientů a také se spoustou kolegů pracovníků, ať už přímých, se kterými jsem byla v každodenním pracovním styku nebo kolegů z jiných měst stejné či jiné organizace.

Jednou z nejtěžších úloh pracovníků nízkoprahových Klubů je hledání nepříznivých sociálních situací (dále jen NSS) u klientů a celkově individuální plánování. Vzhledem k tomu, že jsem za svou pracovní cestu potkala pracovníky profesionály, od kterých jsem měla možnost se tento proces učit, ale také pracovníky, kteří v této úloze dlouhodobě tápou, byla právě tato zkušenost důvodem k napsání této bakalářské práce.

Svou bakalářskou práci jsem se rozhodla věnovat procesu individuálního plánování se zaměřením na jeho konkrétní část, tedy hledání nepříznivé sociální situace u klientů. Cílem mé bakalářské práce je porovnat vnímání procesu hledání nepříznivé sociální situace u klientů samotnými klienty s vnímáním tohoto procesu pracovníky nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM).

Za nežádoucí považuji to, že klient může na proces hledání NSS nahlížet negativně, mít z něho obavy, může to pro něj být stresující, nechce být odloučen od skupiny a být s pracovníkem sám v kontaktní místnosti. Pracovník je často svědkem toho, že klient nedokáže sám posoudit svoji nepříznivou sociální situaci a je na pracovníkovi, aby si s touto situací dokázal poradit, věděl, co má dělat a jaké metody či techniky použít. Tomu však mohou u pracovníků bránit nedostatečné zkušenosti, nedostatečné vzdělání, nekvalitní zaškolení ze strany nadřízených, nejistota sebe samotných a další. A právě pracovník je ten, kdo celý proces hledání NSS vede a je hlavně na něm, jak se s ním klient bude cítit, zda pozitivně či negativně. Považuji za žádoucí, aby se jak klient, tak pracovník cítili při tvorbě individuálního plánu



komfortně. Pracovník věděl, jakým způsobem hledat u klientů NSS a klient nenahlížel na tento proces jako na nutné zlo v rámci jeho docházení do Klubu.

To mě přivádí k otázce, zda se některý z výčtu nežádoucích stavů děje v práci pracovníků s klienty Klubů. Pokud ano, čím je to způsobeno. Jak jsem již psala výše, pracovník je ten, kdo celý proces hledání NSS vede.

Hlavní výzkumná otázka této bakalářské práce je: Mají pracovníci NZDM dostatečné předpoklady pro úspěšné hledání nepříznivých sociálních situací u klientů NZDM?

V bakalářské práci nejprve vymezují teoretické koncepty, konkrétně nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, nepříznivou sociální situaci, kde blíže popisují možné bariéry v procesu jejího hledání a posouzení. Dále vymezují, kdo je to sociální pracovník a jeho porovnání s pracovníkem v sociálních službách. V poslední části teoretické části popisují předpoklady a dovednosti u sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Metodologická část práce obsahuje popsanou strategii výzkumu a metody sběru informací, operacionalizaci u kvalitativní části, v rámci které si stanovují tři dílčí výzkumné otázky a tři hypotézy v rámci kvantitativní části. Na závěr metodologické části se věnují etice výzkumu. V navazující interpretační části provedu kvalitativní výzkum formou rozhovorů se sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách, kteří pracují v NZDM a kvantitativní výzkum formou dotazníkového šetření pro uživatele NZDM ve věku od 6 do 20 let. Prostřednictvím rozhovorů zodpovím jednotlivé dílčí výzkumné otázky a prostřednictvím dotazníkového šetření hypotézy. Z uvedeného nakonec vyvodím závěry a zodpovím hlavní výzkumnou otázku.

# 1 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Sociální práce si mimo jiné klade za cíl pomoci klientům a preventivně předcházet sociálním problémům (Jordan in Matoušek a kol., 2012). Sociální práce se zaměřuje na klienta a jeho fungování v sociálním prostředí (Musil in Klíma et. al., 2009). Řezáč (2021) doplňuje, že se sociální práce snaží o to, aby byl klient co nejméně závislý na pomoci a podpoře při jeho fungování v sociálním prostředí a byl tak veden k co největší samostatnosti. Vždy je potřeba situaci klienta posuzovat individuálně (Janebová in Klíma et. al., 2009). Dle Janebové je potřeba respektovat klientovo právo na sebeurčení. Jednou z takových preventivních služeb, která se uvedenému věnuje, jsou nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.

## 1.1 Charakteristika NZDM

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou preventivní sociální službou, kterou definuje § 62 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Služba je stavěná na základech nízkoprahovosti s možností anonymity (Kappl in Matoušek a kol., 2013). Nízkoprahovost dle Kappla znamená, že je služba zdarma, ke klientům je přístupováno ruku v ruce se zásadou rovnosti, tedy například bez ohledu na jejich rasu, pohlaví, gender, národnost. Klienti nejsou nuceni do žádných aktivit. Je jen na nich, co si ze škály nabídek vyberou a budou využívat. Pracovníci přistupují ke klientům spíše jako partneři než jako mocenské authority.

Dle § 62 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. je cílem NZDM u klientů: *„zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace“.*

Sociální služby NZDM mohou fungovat ve dvou formách, ambulantní a terénní. Ambulantní forma je poskytována převážně v tzv. kamenných Klubech či klubovnách, kam klienti dobrovolně dochází. V rámci terénní formy vyrazí pracovníci za klienty

do lokalit. V České republice zastřešuje NZDM zapsaný spolek Česká asociace streetwork (dále jen ČAS), která nezastřešuje jen Kluby, ale veškeré nízkoprahové sociální služby (ČAS, 2022).

ČAS popisuje poslání NZDM takto: „*Posláním 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.*“ (Racek, Herzog in Klíma et. al., 2009: 320).

## 1.2 Služby v NZDM

Pracovníci NZDM nikdy předem nedokážou odhadnout, v jakém rozpoložení klient do zařízení přijde (Herzog in Klíma et. al., 2009). Autor uvádí, že je tedy nutné s ním pracovat vždy dle aktuální situace a jeho aktuálního stavu. Dále doplňuje, že právě tyto faktory rozhodují o tom, jak bude následný kontakt pracovníka a klienta vypadat.

### **Kontaktní práce**

Základní a nezbytnou součástí metody kontaktní práce je navázání osobního kontaktu s klientem (Klíma, Jedlička in Klíma et. al., 2009). Dle autorů jsou důležitým základem kontaktní práce výchovné, vzdělávací a aktivizační služby. Jsou to činnosti, které usilují o rozvoj klienta, jeho schopností a sociálních dovedností. Jako další důležitý základ kontaktní práce zmiňují autoři pomoc při prosazování práv a zájmů klienta. Kontaktní práce je intervence, jejímž cílem je získání důvěry klienta k pracovníkovi, a to pro další rozvíjení kontaktu (Racek, Herzog in Klíma et. al., 2009). Nejčastější formou je rozhovor.

### **Situační intervence**

Situační intervence jsou intervence s výchovným obsahem (Racek, Herzog in Klíma et. al., 2009). Autoři uvádí, že se jedná o situace, které vznikají mezi klienty při poskytování služby a pracovník do nich vnáší výchovné reflexe.

## Krizová intervence

Krizová intervence probíhá s klientem v situacích, které jsou pro něj stresové, nepříznivé či zátěžové (Vodáčková, 2012). Vodáčková popisuje pracovníkovu snahu, aby byl klient schopen řešit svoji situaci co nejvíce vlastními silami. Racek a Herzog (in Klíma et. al., 2009) kladou důraz na to, zda je pracovník kvalifikovaný krizový intervent. Pokud není, s klientem proběhne pouze akutní intervence a pracovník ho následně odkáže na jinou odbornou pomoc.

## Poradenství

Služba poradenství probíhá v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež prostřednictvím rozhovoru klienta s pracovníkem (Racek, Herzog in Klíma et. al., 2009). Racek a Herzog uvádí, že se poradenství týká situací, kdy klient přichází s aktuálním problémem a pracovník mu nabízí rady, informace a řešení. Jako příklady možných témat poradenství předkládají autoři sociálně právní problematiku, vztahy, rodinu či školu.

### 1.3 Cílová skupina NZDM

Cílovou skupinou (dále jen CS) NZDM jsou děti a mládež ve věku od 6 do 26 let, které jsou v nepříznivé sociální situaci, jsou ohroženi společensky nežádoucími jevy (zákon č. 108/2006 Sb.). Jedná se o děti a mládež, které nejsou organizované a pasivně tráví svůj volný čas venku (Kasal in Matoušek a kol., 2013). Často žijí způsobem života, který není široce akceptován v rámci společenských norem. „*Vliv vrstevnických skupin je prokazatelně větší u dětí, které nemají funkční rodinné zázemí.*“ (Matoušek, Koláčková, Kodymová, 2010).

Rizikové chování u dětí a mládeže se pojí s jejich vývojem, hledáním své identity a s jejich celkovým vyžíváním (Kasal in Matoušek, 2013). Dále Kasal zmiňuje i složité období dospívání, které se pojí s řešením věcí jako finance, bydlení, konec studia a příprava na budoucí povolání. Autor popisuje rizikové chování jako chování,

u kterého musíme vnímat jeho důsledky a dopady. Příkladem mohou být nezdravý životní styl, alkohol, užívání tabákových výrobků, nedostatek pohybu, nechráněný sex, kriminalita, sebepoškozování či špatné stravovací návyky aj. Jessor (1991) však popisuje příklad klienta, který užívá konopné látky, jelikož je díky tomu akceptován jeho vrstevníky a zároveň mu droga přináší pocit zralosti a nezávislosti. V takovém způsobu chování klient jen tak nepřestane, pokud mu nebude nabídnuta alternativa přínosů užívání marihuany.

Motivací k různému rizikovému chování jako je například experimentování s užíváním návykových látek či drog jsou vrstevníci, kteří se k němu společně vybízejí (Kasal in Matoušek a kol., 2013). Kasal uvádí, že velmi záleží na vztahu klientů s jejich rodiči nebo zákonnými zástupci a jejich vztahem. Dalším důležitým faktorem je dle něho školní prostředí, kde mohou od sebe žáci okoukávat rizikové chování jako je záškoláctví či páchání šikany.

Dle Wing-lin Lee (2012) se skupiny rizikových dětí či mladých lidí tvoří zcela přirozeně. Uvádí, že se tak spolčují například vrstevníci, spolužáci či sousedé. Rizikové chování definuje jako společensky nepřijatelné chování.

Pracovníci NZDM pomáhají dětem a mládeži a snaží se o jejich co největší samostatnost. U každého klienta je v rámci jeho životní situace a hledání NSS, stejně jako v případě všech ostatních klientů sociálních služeb, potřeba držet se v souladu s přílohou č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. (standardy kvality sociálních služeb) individuálního přístupu a posouzení.

## **2 NEPŘÍZNIVÁ SOCIÁLNÍ SITUACE**

Potřeby má každá osoba a všichni se snaží o jejich uspokojení (Matoušek a kol., 2013). Nepříznivou sociální situaci vymezuje § 3 zákona č. 108/2006 Sb. takto: *„oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou*

*činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením“.*

## 2.1 Vymezení potřeb a NSS

V sociální práci jsou potřeby podle Hollisové (in Matoušek a kol., 2013) vnímány jako bariéry pro sociální fungování. Potřeby, respektive nedostatky či nevýhody mohou dle Hollisové pramenit z nepříznivých sociálních situací či neschopnosti adaptace klienta, potažmo z kombinace obojího. Kovařík (in Matoušek a kol., 2003) vymezuje ještě zvláštní potřeby, například příslušnost k etnické menšině, vzhled, postižení či zanedbávání. Potřeby jsou dle Kovaříka chápány jako způsob začleňování a interakce člověka se světem.

Při identifikaci potřeb klienta, tedy rozklíčování jeho nepříznivé sociální situace, je velmi důležitý rozhovor (Hartl in Matoušek a kol., 2003). Autor klade důraz na to, aby byl klientovi důsledně vysvětlen důvod a cíl rozhovoru a dále jak jsou důležité jejich reakce a odpovědi. Kovařík (in Matoušek a kol., 2003) doplňuje, že je potřeba posuzovat jak rizikové, tak protektivní faktory v rámci NSS u klientů.

Životní situace představuje komplex okolností a faktorů, kterým musí být ze strany sociálních pracovníků nejprve porozuměno, ale poté byli schopni pomoci klientovi s jeho NSS (Navrátil, 2014). Faktory jsou: *„vlastnosti klienta, očekávání sociálního prostředí, podpora v sociálním prostředí a interakce mezi očekáváním sociálního prostředí a schopnosti klienta je zvládat“* (Bartlettová in Navrátil, 2014: 50). Autorka zmiňuje, že sociální prostředí klade velká očekávání na jednotlivce. To definuje Bartlettová jako interakce probíhající mezi lidmi a sociálním prostředím. Snahu pracovníků o podporu sociálního fungování klienta kvituje i Navrátil (in Matoušek a kol., 2013). Dle něj jsou možnou příčinou problémů nízké kompetence klientů nebo z hlediska sociálního prostředí nepřiměřené nároky. Autor popisuje, že díky

sociálnímu fungování klienta může pracovník mnohem lépe chápat klientovu životní situaci a je tak snazší identifikovat jeho potřeby.

Dle Navrátila (2014) je však potřeba brát v úvahu i prvky a systémy, jež utvářejí životní situaci klienta. Prvky je myšlen například věk, pohlaví, rodinné vztahy, zájmy a aktivity, formální či neformální zdroje. Systémy, které Navrátil uvádí, se promítají do role klienta, například role dítěte či občana. Dále uvádí příklad klienta jakožto příslušníka menšiny, kde je úlohou pracovníka pomoc se změnou nevýhody takové role. Děti a mládež si svoje nepříznivé sociální situace často sami nevolí, ale jsou do nich nedobrovolně uvrženy či se z nich nedokážou vlastními silami dostat (Kovařík in Matoušek, 2003).

## 2.2 Hledání a posouzení NSS

Posouzení nepříznivé sociální situace u klientů se týká porozumění, od kterého se odvíjí plánování kroků a cílů (Johnson in Janebová in Janebová, Smutek, 2008). Důležitost v posuzování NSS u klientů tkví mimo jiné v tom, že od něj se odvíjí další postup pracovníků a klient tak vlastně vkládá svůj osud do jejich rukou (Navrátil, 2014).

Navrátil (2014) přirovnává posuzování životní situace klienta k pravdě o situaci klienta. Pracovník musí nejprve zjistit důležitá fakta o situaci, těmto faktům rozumět a teprve poté může s klientem plánovat další kroky k řešení jeho NSS. Laan (in Janebová in Janebová, Smutek, 2008) klade důraz na orientaci pracovníka v celé situaci. Jako nejdůležitější zdroj informací uvádí rozhovor, který je zároveň nástrojem k jejich vyhodnocení. Z rozhovoru totiž může pracovník poznat nejen pohled klienta na jeho situaci, ale i to, jak je klient kompetentní. Laan zároveň uvádí, že v případě nekompetentnosti klienta posoudit svoji situaci přichází v úvahu i další nástroje jako jsou expertízy odborníků či informace od zainteresovaných osob, které mohou rozhovor s klientem doplnit. Kovařík (in Matoušek, 2003) zohledňuje rodinu, školu a vrstevníky dětského klienta jakožto tři základní sociální okruhy. Rodina, škola,

a vrstevníci mohou pro dítě znamenat jak zdroj pomoci, tak ale i zdroj ohrožení. Jako zdroje ohrožení uvádí Kovařík rizikové dospělé, děti a situace.

Navrátil (in Janebová, Smutek, 2008) vymezuje dva přístupy, objektivistický a konstruktivistický. U objektivistického přístupu klade důraz na to, že při posuzování je nutné nalezení příčiny nepříznivých situací u klientů. Oproti tomu je u konstruktivistického přístupu mnoho náhledů na životní situace a nelze ji tak jednoznačně posoudit. Navrátil proto zdůrazňuje důležitost reflexe, tedy aby pracovník promýšlel, hodnotil své myšlenky a pocity, a snažil se komplexně porozumět situaci.

Kopřiva (in Matoušek a kol., 2013) rozlišuje dva druhy autorit pracovníka, přidělenou a přirozenou autoritu. Přidělená autorita plyne z postavení sociálního pracovníka a přirozená z osobních profesních kvalit pracovníka. Janebová (in Matoušek a kol., 2013) uvádí, že sociální pracovník má ve vztahu ke klientovi určitou moc, kterou může využít pro motivaci či změnu chování u klienta. Řezáč (2021) zmiňuje důležitý význam hranic spolupráce a kompetencí klienta a sociálního pracovníka. *„K formulování zakázky přispívá důvěra v pracovníka a zařízení.“* (Racek in Klíma et. al., 2009: 354)

### 2.3 Možné bariéry při hledání a posouzení NSS

Problém může nastat v případě, když se pracovník při rozhovoru s klientem v rámci zjišťování potřeb chová familiárně, klade návodné otázky či dává nevyžádané rady založené na vlastních názorech (Hartl in Matoušek, 2003). Jako další problém uvádí, když se pracovník naladí na nevhodnou vlnu klienta, například že se začne vyjadřovat vulgárně stejně jako klient. Doplnuje i další neméně závažný problém, a to bagatelizaci či zesměšňování klientů ze strany pracovníků.

Hartl (in Matoušek, 2003) uvádí, že v rámci rozhovoru je velmi neprofesionální, když se pracovník cítí na konto nějakých možných poznámek či urážek klienta dotčen či uražen. Autor popisuje i další možnou neprofesionálnost pracovníka, například



možnou hádku s klientem. Dle Hartla je zcela zásadní, aby se pracovník choval profesionálně a věděl, kdy je rozhovor potřeba usměrnit či přerušit.

Levická (in Janebová, Smutek, 2008) zmiňuje jedno z velkých rizik, a to špatné posouzení NSS klienta. Špatným posouzením NSS může pracovník způsobit nemalý problém. Myšlenku doplňuje i Janebová (in Matoušek a kol., 2013), že pracovník tak může poskytnout klientovi něco zcela jiného, než klient původně chtěl. Popisuje, jak je důležité, aby pracovník pozorně naslouchal klientovi a ubezpečoval se, že podniká správné kroky.

Jedním z etických dilemat je volba, zda má pracovník v některých konkrétních NSS klientů fungovat jako pomáhající či kontrolující prvek (Janebová in Matoušek a kol., 2013). Autorka míní pomoc jako závazek vůči klientovi, tedy práci na uspokojování potřeb klientů. Kontrolu jako závazek vůči společnosti, tedy že pracovník upřednostňuje společenské normy.

Jako další z etických dilemat uvádí Janebová (in Matoušek a kol., 2013) situaci, kdy je pracovník přesvědčen o tom, že klientova zakázka jeho samotného či jeho okolí ohrožuje.

Etické problémy a dilemata uvádí i Banksová (in Nečasová, 2001). Autorka popisuje zmatení a nejistotu v rámci rozhodnutí u začínajících pracovníků, kteří ještě nemají dostatek kompetencí a zkušeností. Dále zmiňuje například možnou nedůvěru klientů k samotnému pracovníkovi.

V procesu hledání a posouzení nepříznivé sociální situace u klientů NZDM může nastat mnoho různých bariér. V kontextu výzkumného šetření předkládané práce považuje autorka za velmi důležitý rozhovor pracovníka s klientem, kdy je nutné, aby klient dobře znal důvod a cíl rozhovoru s pracovníkem a zároveň dobře rozuměl tomu, s čím mu pracovník může reálně pomoci. Snadno může dojít k mylné klientově interpretaci, a proto je podstatné ověřování, a to pomocí otázek pracovníka směrem ke klientovi. Pro snadnější a efektivnější proces hledání NSS je dobré, aby pracovník znal celý kontext klientovy životní situace a v jejich vztahu již byla nastalá důvěra.

### 3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Kvalifikace sociálních pracovníků odpovídá zákonu č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Sociální pracovník přímo poskytuje či koordinuje sociální služby, plánuje a hodnotí je a vyhledává klienty (Matoušek, 2007). Guggenbühl-Craig (2007) přirovnává sociálního pracovníka k lékaři, jelikož sociální pracovník taktéž uzdravuje. Dle autora se sociální pracovník snaží zlepšovat a léčit sociální poměry. Dle Matouška (2003) pracuje sociální pracovník s klienty a jejich rodinami, s přirozenými skupinami jako například partou dětí, uměle vytvořenými skupinami například se skupinou ve věznici, dále s organizacemi, komunitami či jako expert při přípravě zákonů. Sociální pracovník má respektovat jedinečnost každého klienta, právo na sebeurčení a seberealizaci klientů (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 1995).

#### 3.1 Role sociálního pracovníka

Role je to, jak by se člověk měl chovat v určitých situacích, které jsou společností považovány za normu (Hartl in Klíma et. al., 2009). Role sociálního pracovníka je nejvíce ovlivněna jeho samotnou osobností (Kalousek in Klíma et. al., 2009). Konkrétně se dle autora jedná například o zkušenosti či osobní postoje. Je však velmi důležité, aby pracovník znal a dodržoval hranice své role.

Sociální pracovník má ve své roli práva a povinnosti, které se mnohdy doplňují, ale také často rozcházejí (Howe, Banks in Matoušek, 2003). Takový rozkol definuje defenzivní a reflexivní praxe. Defenzivní praxi popisují autoři jako dodržování všech pravidel, předpisů a plnění povinností, které vychází ze zákona či jsou dány zaměstnavatelem. Ve chvíli, kdy pracovník postupuje dle těchto předpisů a povinností, není prostor k osočení. Na vše jsou zavedená pravidla do detailu. Pokud musí pracovníci řešit případ, ve kterém hraje roli nejistota v rozhodování, vždy postupují dle těchto pravidel a nehledí tolik na individualitu a jedinečnost klienta. Oproti tomu reflexivní praxi popisují Howe a Banks jako „*snahu o integraci znalostí,*

*hodnot a dovedností a jejich využívání v praxi“* (Howe, Banks in Matoušek, 2003: 45). Pracovník je ochoten nést riziko a odpovědnost za svá rozhodnutí.

Banksová (in Matoušek 2003) zároveň definovala čtyři typy přístupů k praxi, a to angažovaný, radikální, byrokratický a profesionální sociální pracovník. Angažovaný sociální pracovník uplatňuje v praxi své osobní hodnoty. S klientem jedná velmi empaticky a přátelsky. Sociální pracovník se řídí osobním přesvědčením. V rámci tohoto přístupu hrozí přesáhnutí hranic vztahu mezi pracovníkem a klientem. Dalším typem je dle Banksové radikální sociální pracovník. Stejně jako angažovaný pracovník uplatňuje v praxi své osobní hodnoty. V případě radikálního pracovníka je to však z důvodu jeho snahy o změnu toho, co vnímá jako nespravedlivé, například co se týče zákonů či sociální politiky. Důraz klade na společenskou změnu. Jako třetí typ přístupu představuje Banksová byrokratického sociálního pracovníka. Pro tento přístup je typická manipulace s klienty v zájmu jejich změny. Pracovníci oddělují své osobní hodnoty od těch profesních. *„K roli sociálního pracovníka patří i to, že vytváří iluzi osobní péče o klienta. Na druhé straně zase v určitých případech musí působit i jako přísný normalizátor klienta.“* (Banks in Matoušek, 2009: 46). Klade důraz na pracovní postupy. Jako poslední typ přístupu uvádí autorka profesionálního pracovníka. Pracovník jedná dle etického kodexu a dbá na dodržování práv a zájmů klientů. Pracovník ke klientovi přistupuje individuálně, s respektem a ctí jeho jedinečnost. Základními principy jsou právo na sebeurčení, důvěra a akceptace. Banksová vytvořila tabulku modelů způsobů praxe v sociální práci, viz příloha č. 1.

### 3.2 Vzdělávání sociálního pracovníka

Každý sociální pracovník se řídí Minimálním standardem vzdělávání v sociální práci, který vznikl spolu s organizací Asociace vzdělavatelů v sociální práci v roce 1993 (Navrátilová in Matoušek a kol., 2013). V této nestátní neziskové organizaci je sdružena valná většina vzdělavatelů sociálních pracovníků (Matulayová, Matoušek in Matoušek, 2021).

*„Nevyhnutelným trendem ve specializovaných službách je specializace pracovníků. Plné specializace není možné dosáhnout během systematického vzdělávání ve školách, tu lze získat jen postgraduálním vzděláváním v kontaktu s praxí.“* (Matoušek, Navrátil, Matulayová in Matoušek, 2021: 20).

Další vzdělávání sociálních pracovníků je definováno zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Zaměstnavatel musí pracovníkovi zajistit 24 hodin vzdělání za rok (Matulayová, Matoušek in Matoušek, 2021). Autoři vypisují možné formy tohoto vzdělávání, a to odborné stáže, akreditované kurzy, konference či školící akce. Uvádí, že další vzdělávání probíhá po vstupu sociálního pracovníka na trh práce a slouží k rozvíjení a rozšiřování znalostí, dovedností a kompetencí pracovníka. Volba vzdělávání sociálního pracovníka má velký vliv na jeho výkony (Navrátilová in Matoušek a kol., 2013). Matulayová a Matoušek (in Matoušek, 2021) zmiňují, že dnes existuje mnoho nabídek akreditovaných kurzů, jejichž obsah se však často zaměřuje pouze na základní znalosti a dovednosti. Popisují také, že někteří organizátoři se snaží o co nejnižší náklady na úkor kvality kurzů.

### 3.3 Pracovník v sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách definuje pracovníka v sociálních službách jako někoho, kdo vykonává přímou obslužnou péči o klienty, základní výchovnou nepedagogickou činnost, pečovatelskou činnost v domácnostech a pro NZDM stěžejní bod § 116: *pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.*

Dle Metodiky k povolání pracovník/pracovnice v sociálních službách pro potřeby Úřadu práce ČR (MPSV, 2021) je pracovník v sociálních službách stejně jako sociální pracovník ten, kdo se snaží o co největší samostatnost a soběstačnost klientů. Svoji práci vykonává pod dohledem sociálního pracovníka. Metodika dále

uvádí, že pro práci pracovníka v sociálních službách je nutné splnění kvalifikačního kurzu (150 hodin), který musí být akreditován Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR. „Absolvování kvalifikačního kurzu není potřeba u osob se vzděláním ošetřovatel, sociální pracovník a ergoterapeut.“ (MPSV, 2021: 14). V Metodice se dále dočteme, že stejně jako u sociálních pracovníků musí zaměstnavatel pracovníkovi zajistit 24 hodin vzdělání za rok.

Pracovník v NZDM je ten, do jehož rukou vkládá klient svůj osud. Pracovníci mohou ke své práci přistupovat různě a zastávat různé role, ale vždy musí znát a dodržovat hranice práce s klienty. Svoji úroveň profesionality rozvíjí v rámci jejich povinného celoživotního vzdělávání. Získané znalosti a dovednosti následně uplatňují v přímé práci s klienty. Vybrané vzdělávání má tak velký vliv na práci s klientem a její výsledky.

## **4 PŘEDPOKLADY A DOVEDNOSTI**

Předpoklady můžeme rozdělit na pracovní a osobnostní (Musil et. al., 2019). Pracovní předpoklady vymezují autoři jako představy o jednání sociálních pracovníků. Jednání, které se týká přímé interakce s klienty a dále které ovlivňuje poskytovanou službu například průběhem, kvalitou či podmínkami. Osobnostní předpoklady popisují autoři jako vrozené či získané dispozice pracovníka. Osobnost lze zkoumat z hlediska výkonové kapacity, zaměřenosti, temperamentu, povahových rysů a integrace osobnosti (Musil et. al., 2019).

Dovednosti si osvojujeme a získáváme v průběhu profesního vývoje (Belz, Siegrist in Matoušek, 2021). Autoři popisují dovednosti jako používání naučených postupů v situacích, které praxe přináší. Dále zmiňují, že dovednosti spolu se znalostmi pracovníků představují hlavní výbavu pracovníků.

## 4.1 Předpoklady u sociálních pracovníků

Matoušek (2007) uvádí, že pro výkon sociálního pracovníka je nutné minimálně vyšší odborné vzdělání v oboru. Zákon o sociálních službách doplňuje v § 110 odbornou způsobilost pro výkon sociálního pracovníka o vysokoškolské studium, bakalářské, magisterské či doktorské, taktéž v oboru. V § 110 nalezneme i další předpoklady jako jsou bezúhonnost a zdravotní způsobilost.

## 4.2 Předpoklady u pracovníků v sociálních službách

Předpoklady pro výkon pracovníků v sociálních službách jsou dle zákona o sociálních službách stejně jako u sociálních pracovníků bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. Odborná způsobilost se však liší. Zákon o sociálních službách uvádí, že pro výkon pracovníka v sociálních službách je nutné minimálně základní či střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu. Metodika k povolání pracovník/pracovnice v sociálních službách pro potřeby Úřadu práce ČR doplňuje ještě jeden kvalifikační předpoklad, a to bezúhonnost (MPSV, 2021).

## 4.3 Předpoklady a dovednosti u pracovníků v pomáhajících profesích

Dle Matouška (2003) jsou předpoklady a dovednostmi u pracovníků pomáhajících profesí zdatnost a inteligence, přitažlivost, důvěryhodnost a komunikační dovednosti. Autor popisuje zdatnost jako dobrou fyzickou kondici, jelikož tělo je důležitý zdroj energie. Podstatná je i touha po vzdělání, studium odborné literatury a emoční a sociální inteligence. Dalším předpokladem je dle Matouška přitažlivost. Popisuje ji jako určité souznění mezi pracovníkem a klientem, například když pracovník zažíval to, co nyní klient a mají tak mnohé společné či při respektujícím vztahu mladšího klienta ke staršímu pracovníkovi. Autor dále uvádí důvěryhodnost sociálních pracovníků. Informace, které se dozví od klientů, by pro něj měly být

důvěrné (Kasal in Matoušek a kol., 2013). Kasal zmiňuje i další důležitou věc, aby pracovník stál na straně klientů, jelikož je to důležitý faktor pro získání důvěry. Jako posledními uvedenými jsou komunikační dovednosti. Ty jsou důležitým faktorem pro navázání vztahu a získání důvěry mezi klientem a pracovníkem. Egan (in Matoušek, 2003) uvádí čtyři základní komunikační dovednosti. Fyzická přítomnost pracovníka, aktivní naslouchání, kdy je cílem porozumění, dále empatie a analýza klientových prožitků.

Coulshed a Orme (in Janebová, Smutek, 2008) zdůrazňují, že by měl mít pracovník dobré komunikační dovednosti a respektovat jedinečnost klienta.

Dle Butrymové (Butrym in Matoušek, 2003) jsou pro sociální práci důležité tři předpoklady, a to úcta ke klientovi, víra ve změnu a růst u klienta a přesvědčení o sociální povaze lidí, kdy jsou jednotlivé vztahy lidí vzájemné a ovlivňují se.

Navrátilová (in Matoušek a kol., 2013) dává u sociálních pracovníků důraz na informační zdatnost. Pokud mají pracovníci tuto dovednost a umí využít správné informace, které jsou pro klienta potřeba, jeho výsledky práce budou efektivnější a úspěšné. Důraz klade také na praxi pracovníků.

Pomáhající pracovník by měl mít tři kvality, a to opravdovost, nepodmíněné pozitivní přijetí a odpovídající empatické porozumění (Rogers in Hájek, 2007). Opravdovost znamená, že pracovník nehraje žádnou roli a je v souladu s tím, co sám prožívá a co navenek sděluje klientovi, ať verbálně či neverbálně (Hájek, 2007). Je však potřeba dávat pozor na to, aby pracovníkovo prožívání a jednání neranilo či nepoškodilo klienta. Nepodmíněné pozitivní přijetí je myšleno tak, že pracovník přijímá klienta bez jakéhokoli diskriminačního postoje a negativních soudů. Co se týče empatického porozumění, pracovníci v pomáhajících profesích absolvují různé výcviky, aby se sami zdokonalovali ve svém prožívání. Hájek (2007) dále klade důraz stejně jako Matoušek (2003) na aktivní naslouchání.

Důležitým dokumentem je Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, kde jsou vypsaná pravidla etického chování sociálního pracovníka ke klientům,

zaměstnavateli, kolegům, svému povolání a odbornosti a ke společnosti (Etický kodex sociálních pracovníků ČR, 1995).

Osobnostní předpoklady sociálních pracovníků shrnula Gullová: „*Sociální pracovník by měl být důvěryhodný, měl by být schopen zúčastněného naslouchání a hluboké empatie. Mezi dalšími vlastnostmi jsou uváděny cílevědomost, iniciativa, samostatnost, smysl pro poznání souvislostí, samostatné rozhodování, abstrakce a předvídavost, nápaditost, sebekritičnost, smysl pro humor, vysoká motivace, odolnost k neúspěchu, schopnost nést riziko, schopnost projevit nedůvěru vůči autoritám, odmítání stereotypu, zájem o informace, odmítání rychlých závěrů, potřeba participace na řízení, potřeba komunikace se spolupracovníky a zájem o další odbornost.*“ (Gullová in Musil et. al., 2019: 19).

Katolický kněz Biestek (in Nečasová, 2001) formuloval 7 principů práce pracovníka s jednotlivcem. Většinu z nich jako empatie, sebeurčení, individualizace, nehodnotící postoj, akceptace a vyjadřování pocitů již zmiňovali i další autoři v této kapitole. Biestek doplňuje ještě sedmý princip, a to diskrétnost pracovníka. Zachovat pro sebe informace, které nám klient sděluje, avšak s jasně danými hranicemi a odpovědností vůči společnosti či zaměstnavateli.

Předpokládanými dovednostmi sociálních pracovníků jsou dle Matulayové a Matouška (Matoušek, 2021): (a) komplexní pomoc klientovi za využití mezioborové spolupráce; (b) správně zhodnotit a použít pomáhající intervenci v souladu s Etickým kodexem; (c) využívat nástroje supervize při řešení problémů; (d) posoudit nepříznivou sociální situaci u klientů a identifikovat jejich potřeby.

Z výše uvedeného výčtu předpokladů a dovedností dle několika různých autorů lze vyvodit, že ačkoli je pohled na tuto výbavu sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách pestrý a spíše nesjednocený, v dostupné teorii se zmínky o některých konkrétních dovednostech přesto opakují. Nejčastěji se opakují komunikační dovednosti, respekt a úcta ke klientovi a aktivní naslouchání. V praktické části jsem se proto mimo jiné zaměřila i na to, zda tyto tři a další výše vypsané předpoklady a dovednosti mají pracovníci NZDM dostatečně osvojené a používají je zejména při hledání a posuzování NSS u klientů NZDM.



## 5 METODIKA VÝZKUMU

V této části práce se budu věnovat realizovanému výzkumu. Cílem výzkumu je odpovědět na hlavní výzkumnou otázku: „*Mají pracovníci NZDM dostatečné předpoklady pro úspěšné hledání nepříznivých sociálních situací u klientů NZDM?*“. V dalších kapitolách bude popsána výzkumná strategie a metoda sběru informací. Pro větší úspěšnost zodpovězení hlavní výzkumné otázky byly v rámci kvalitativní části sestaveny dílčí výzkumné otázky včetně jejich operacionalizace a u kvantitativní části hypotézy. Dále se budu zabývat etikou výzkumu. V poslední části budou nashromážděná data interpretována.

### 5.1 Strategie výzkumu a metody sběru informací

Rozlišují se dvě základní výzkumné strategie, a to kvalitativní a kvantitativní (Reichel, 2009). Pro tento výzkum byla zvolena kombinaci obojího, tedy smíšený výzkum. Dle Reichela (2009) a Hendla (2005) jsou si obě tyto výzkumné strategie rovnocenné, doplňují se, jejich kombinace je efektivní a využívá výhod obou jednotlivých přístupů. Jestliže se hlavní výzkumná otázka týká pracovníků i klientů NZDM, bylo vhodné a žádoucí, zjišťovat informace od obou těchto skupin respondentů.

#### 5.1.1 Kvalitativní strategie

U kvalitativní strategie je důležitý delší kontakt se situací jedince či skupin (Hendl, 2005). Autor uvádí příklady typů dat jako je například přepis rozhovoru, pozorování či audio a video záznamy, díky kterým lze získat hloubkový popis. Jako dva typy rozhovoru uvádí Švaříček, Šedová a kol. (2007) polostrukturovaný a nestrukturovaný rozhovor. Popisují, že u polostrukturovaného rozhovoru jsou předem připravené otázky, které jsou v průběhu rozhovoru individuálně doplňovány či měněny. Autorka předkládané práce si pro sběr dat zvolila formu polostrukturovaného rozhovoru (viz příloha č. 2). Celkový vzorek činí 6 respondentů a zahrnuje jak sociální pracovníky, tak pracovníky v sociálních službách v NZDM, a to jak ženy, tak i muže pro větší

vyrovnanost. Počet respondentů byl původně ponechán otevřený, dokud nebylo nasbíráno dostatečné množství dat. Pro výzkum byli zvoleni pracovníci z více různých organizací z důvodu možného širšího pole zjištěných informací. Nabízí se tak postupy dle jiných metodických manuálů, individuální práce a přístup pracovníků v rámci různorodých lokalit, prostředí Klubů a odlišné klientely.

### 5.1.2 Kvantitativní strategie

Kvantitativní strategie využívá dotazníků, pozorování či testů (Hendl, 2005). Hendl uvádí, že tyto formy sběru dat jsou užitečné v rámci zkoumání větších skupin a poskytují rychlý sběr dat. Autorka předkládané práce zvolila jako formu dotazníkové šetření (viz příloha č. 3). Jako výzkumný vzorek zvolila klienty NZDM, konkrétně uživatele, a to opět v rámci vícero různých NZDM a organizací. Uživatelé, nikoli zájemci o službu, byli autorkou předkládané práce zvoleni z toho důvodu, že je u nich zajištěna četná zkušenost se soukromými rozhovory s pracovníky NZDM, které jsou zásadní pro tento realizovaný výzkum. Věkové rozmezí respondentů nebylo autorkou nijak omezeno a zůstalo stejné jako cílová skupina NZDM všech zainteresovaných organizací, tedy 6-20 let. Dotazník byl vytvořen skrze doménu survio.com a odkaz byl rozeslán koordinátorům jednotlivých NZDM s prosbou o nastavení dotazníku na domovské stránce na klientských počítačích v Klubu a oslovením příchozích uživatelů s prosbou o vyplnění. Původně plánováno bylo 60-100 respondentů, výsledný vzorek byl 72 respondentů.

### 5.2 Operacionalizace u kvalitativní části

Operacionalizace znamená převedení pojmů na zkoumatelné znaky (Reichel, 2009). Cílem práce je nalezení odpovědi na hlavní výzkumnou otázku: *„Mají pracovníci NZDM dostatečné předpoklady pro úspěšné hledání nepříznivých sociálních situací u klientů NZDM?“*. Pro úspěšné zodpovězení výzkumné otázky byly autorkou práce stanoveny dílčí výzkumné otázky:

**DVO1:** Jaké možné bariéry vnímají klienti a pracovníci NZDM v rámci procesu hledání NSS?

**DVO2:** Daří se pracovníkům NZDM úspěšně nacházet NSS u klientů NZDM?

**DVO3:** Jakým způsobem ovlivňuje vzdělávání pracovníků jejich náplň práce a její výsledky?

Operacionalizace umožňuje získat konkrétní podobu sledovaných znaků, tedy otázek, které byly na znaky převedeny (Reichel, 2009). U znaků byly vymezeny jejich indikátory (viz příloha č. 4).

### 5.3 Hypotézy u kvantitativní části

Hypotéza je určité předjímání stavu, který následně zjišťujeme (Reichel, 2009). Reichel vysvětluje, že hypotézy lze potvrdit či vyvrátit a rozvinout tak teorii. Pro zodpovězení hlavní výzkumné otázky i ze strany uživatelů zvolila autorka předkládané práce následující tři hypotézy:

**H1:** Uživatelé ví, s čím a jak NZDM pomáhají.

**H2:** Pracovníci pomáhají uživatelům se vším, co potřebují.

**H3:** Uživatelé vnímají určité bariéry v procesu hledání NSS.

### 5.4 Přístup k vyhodnocení dat

Rozlišují se tři druhy kódování, a to otevřené, axiální a selektivní (Reichel, 2009). Pro účely kvalitativní části výzkumu bylo zvoleno otevřené kódování. Strauss a Corbinová (1999) definují otevřené kódování jako analytický proces, díky kterému za pomoci pokládání otázek, zjišťování a porovnávání identifikujeme potřebné

základní vlastnosti. Pro účely kvantitativní části výzkumu bylo zvoleno statistické metody. Hendl (2012) tomu říká popisná statistika.

## 5.5 Etika výzkumu

Všichni respondenti kvalitativního výzkumu, tedy pracovníci NZDM, byli seznámeni s obsahem práce a cílem výzkumného projektu. Každý respondent byl poučen o průběhu rozhovoru a byl mu předán k podpisu informovaný souhlas. Každému bylo vysvětleno, že rozhovor bude nahráván na diktafon a má právo kdykoli ukončit svoji účast. Všem byl vysvětlen princip anonymity a zároveň, že poskytnuté informace budou kódovány a nebude možná identifikace účastníků. Na konci rozhovoru byl všem nabídnut prostor k libovolnému vyjádření či jakýmkoli dotazům k tématu. Místo rozhovoru bylo vybráno vždy po společné domluvě respondentů a autorky práce.

V rámci kvantitativního výzkumu byli respondenty uživatelé NZDM ve věku od 6 do 20 let. V úvodu online dotazníku bylo uživatelům snadno srozumitelným jazykem vysvětleno, kdo je jeho autorem, jaký je jeho cíl a k čemu má dotazník sloužit. Dále zde byl popsán a vysvětlen princip anonymity. Na závěr bylo respondentům poděkováno za pomoc s vyplněním dotazníku.

V práci se neobjevuje žádné jméno či nějaká informace, která by vedla k odhalení jmen účastníků.

## 6 INTERPRETACE

V této části práce se snažím získat odpověď na hlavní výzkumnou otázku: *„Mají pracovníci NZDM dostatečné předpoklady pro úspěšné hledání nepříznivých sociálních situací u klientů NZDM?“*.

### 6.1 Interpretace kvalitativní části

Odpověď byla zjišťována za pomoci dílčích výzkumných otázek, u kterých jsou odpovědi interpretovány. Je používáno citací jakožto výňatků z realizovaných rozhovorů s pracovníky NZDM. Všech 6 respondentů bylo záměrně osloveno tak, aby se mezi nimi nacházel jak pracovník v sociálních službách, tak sociální pracovník. Mezi respondenty se nachází i koordinátor NZDM. Rozmezí doby jejich praxe v NZDM se nachází mezi 1,5 a 7 lety. Celková doba jejich praxe v sociálních službách se pohybuje v rozmezí 2,5 roku až 10 let. Jednotliví respondenti jsou označováni zkratkami P1, P2, P3, P4, P5 a P6.

6.1.1 DVO1: Jakým způsobem ovlivňuje vzdělávání pracovníků jejich náplň práce a její výsledky?

Z 6 realizovaných rozhovorů byly v rámci první dílčí výzkumné otázky stanoveny kategorie, které se prolínají napříč všemi rozhovory, a to další vzdělávání a v rámci této kategorie ještě více konkretizované odborné kurzy.

#### 6.1.1.1 Další vzdělávání

Na základě provedených rozhovorů bylo zjištěno, že 5 respondentů ze 6 (P1, P2, P3, P4, P5) přistupuje k dalšímu celoživotnímu vzdělávání kladně. P6 uvedl: *„Část kurzů*

*beru jako povinnou, snažím se zahrnout i kurzy, které mě opravdu zajímají, tam ale často narážím na finanční bariéru nebo třeba představy vedoucí služby.“. Dle P4 je další vzdělávání důležitý nástroj k tomu, aby se pracovník ve své práci zdokonaloval. S tím souhlasí i P5: „K povinnému vzdělávání jsem otevřená a těším se na to. Ráda zjišťuju nové informace nebo si prostě zopakuju ty, co už znám. Vzdělávání je pro mě i takovým hnacím motorem, abych práci odváděla líp.“. P1 uvádí, že k němu přistupuje zodpovědně, protože: „V tom základu člověk obdrží nějaký teoretický znalosti, který ale nemají z mého pohledu takový rozsah do těch jednotlivých CS, takže až potom, když se ten pracovník rozhodne věnovat některé konkrétní CS, je třeba opravdu přemýšlet nad tím následným vzděláváním směrem k té CS, kterou si vybral.“. Respondent P1 naráží na to, že studenti vyšších odborných a vysokých škol oboru Sociální práce sice získají nějaké teoretické znalosti o různých CS, ale ne tolik, aby student následně v přímé práci měl veškeré potřebné znalosti. Poukazuje tedy na důležitost dalšího vzdělávání.*

#### 6.1.1.2 Odborné kurzy

Všichni respondenti se shodují, že v rámci svého vzdělávání je pro ně podstatné, že díky odborným kurzům získají nové znalosti a dovednosti potřebné či využitelné pro práci. P1, P2, P3, P4 a P6 se shodují na volbě kurzů dle aktuálních potřeb. P3 uvádí: *„Nejčastěji jde o kurzy určené pracovníkům s dětmi a mládeží nebo kurzy zaměřené na psychohygienu.“*. V menší míře se v rozhovorech objevují kurzy na doporučení vedoucí služby (P2, P6), dostupnost, ať z hlediska finančních možností, tak z hlediska dojezdu (P3, P4) či v neposlední řadě obsah kurzu (P1, P3 a P4). V rámci obsahu kurzu uvádí P1 a P3 důraz na sdílení dobré praxe, kvalitu materiálů, interaktivitu či zapojení modelových situací. P1 doplňuje volbu kurzů mimo jiné, zda má lektor kurzu dobré a četné praktické zkušenosti: *„Je důležité, aby tam probíhaly zpětný vazby z praxí, a to nejen ze strany školitele, ale i těch kolegů, protože kolikrát je mnohem vyčerpávější nějaká situace nebo praktická věc, kterou tam někdo vznesl, než teoretická část, jak by to mělo být. Protože vono pak z větších množství procent teorie, a co si budeme – papír snese vše, se do praxe dá*

*aplikovat pouze zlomek toho, co by si člověk přál.*“ V odpovědích ještě zaznívá, že kurzy pomáhají vyplňovat mezery pracovníka a pomáhají zlepšovat kvalitu poskytované služby (P2).

#### 6.1.1.3 Dílčí závěr DVO1

Z uvedeného vyplývá, že je další vzdělávání pro praxi v NZDM velice důležité, jelikož ačkoli má pracovník vystudovaný obor Sociální práce, nedostane potřebný budget informací k práci s každou ze všech možných cílových skupin. Je tedy zapotřebí, aby se pracovníci vzdělávali nadále prostřednictvím odborných kurzů. Odborné kurzy v rámci povinného vzdělávání jsou důležité k tomu, aby služby byly poskytovány kvalitně a pracovník měl potřebné znalosti a dovednosti nejen pro přímou práci s klienty, ale i pro jeho další náplň práce.

#### 6.1.2 DVO2: Daří se pracovníkům NZDM úspěšně nacházet NSS u klientů NZDM?

Pro druhou dílčí výzkumnou otázku byly taktéž stanoveny kategorie, které se prolínají ve všech 6 realizovaných rozhovorech, a to informace o klientovi, zaškolení a proces hledání NSS.

##### 6.1.2.1 Informace o klientovi

Všech 6 respondentů uvedlo, že v rámci zjišťování informací o klientovi využívají nástroj, tzv. Dotazník cílové skupiny či podobnou formu anamnézy. Dotazník obsahuje základní témata, jako jsou škola, rodina, domácnost či životní styl, která mohou pracovníkovi pomoci zorientovat se v situaci klienta. Tento anamnestický rozhovor probíhá odděleně v kontaktní místnosti či na jiném místě, kde je pouze pracovník s daným klientem. V rámci dalšího zjišťování informací o klientovi pomáhají rozhovory, obecně kontaktní práce (P1, P3, P4, P6). P1 klade důraz

na zjišťování informací pouze přímo od klienta, a to z důvodu neovlivňování informacemi získanými z jiných zdrojů (například sociální sítě). P1 podotýká, že není vhodné takto pátrat. Zároveň dodává, že zjišťování informací přímo od klienta je důležité hned v počátcích poskytování služby (bez pomoci nástrojů jako je Dotazník CS), jelikož se tak pracovník může dozvědět, co je pro klienta primárně důležité. Jako další prostředek, jak od klienta získat informace, jsou hry a veškeré volnočasové aktivity (P4, P5). P5 uvedl: *„Informace o klientovi zjišťuju nejdřív pomocí volnočasových aktivit nebo her. Přes tyhle aktivity rychleji navazuju vztah s klientem a budu mu důvěru. Tu důvěru prostě potřebuju k další práci s ním. S klientem, kterého mám navázaného a důvěřuje mi, je lepší a snazší práce například při hledání individuálního plánu, protože pak mi ten klient o sobě řekne víc informací.“*

#### 6.1.2.2 Zaškolení

Všichni respondenti uvedli, že byli zaškolení v rámci tématu hledání NSS u klientů pomocí náslechu, tedy že byli přítomni při reálném procesu hledání NSS. To, kdo je v tomto procesu zaškoloval, už se však trochu liší. U P1, P3, P4, P5 a P6 to byli koordinátoři jednotlivých zařízení či vedoucí pracovníci. P3, P5 a P6 doplňují, že je nezaškolovali pouze koordinátoři a vedoucí, ale i ostatní pracovníci. P2 však uvádí, že zaškolení neprobíhalo dobře: *„Mně zaškolovali bývalí pracovníci, co už v Klubu dávno nedělají. Moje zaškolení probíhalo... No, spíš podle mého názoru neproběhlo dobře. Nic moc sem se nedozvěděla, takže jsem pak spoustu věcí dohledávala na internetu nebo sem se je snažila vyčíst z odborných knížek, co máme v kanceláři.“*

Zaškolení u P1 taktéž nemělo úplně hladký průběh z personálních důvodů. P1 absolvoval dva náslechy u koordinátora Klubu, což pro respondenta nemělo vypovídající hodnotu: *„Pak jsem ale zjistila, že je to pro mě absolutně k nevyužití, protože jedna věc je mluvit se šestiletým dítětem a poslechnout si, jak se s ním hezky povídá, protože je to dítě ještě takový pěkně otevřený a pak zkusit NSS hledat u sedmnáctiletého kluka, kterej nemá potřebu s tebou mluvit.“*



P1 se tuto situaci snažil řešit načítáním metodických manuálů, pokynů, dále čerpal ze vzdělání na vysoké škole a teoretických základů a jako největšího pomocníka uvádí supervize, díky kterým měl možnost poslouchat zkušenosti kolegů, které mu nejen v rámci procesu hledání NSS hodně pomohly. O zkušenosti a teoretické základy se opíral i P6. P4 zmiňuje, že přímo na téma hledání NSS absolvoval školení, které obsahovalo témata jako například, jak může NSS vypadat, jakým způsobem ji hledat apod. P1, P3 a P5 uvedli shodně sdílení případů na poradách týmu.

### 6.1.2.3 Proces hledání NSS

Jak již bylo zmíněno výše, všichni respondenti využívají pro hledání NSS nástroj Dotazník CS či podobný anamnestický nástroj. Pro hledání NSS však nevyužívají jen tyto nástroje, ale i další jako jsou kreativní činnosti (P1, P2, P5), tematické programy (P1, P2, P3, P5), hry a volnočasové aktivity (P1, P2, P3, P5, P6), pozorování (P1, P3), porady s kolegy (P1, P3, P5), kontaktní práce (P1, P2, P3, P5, P6), revize individuálních plánů a uzavírání Dohody (P2, P5).

Na otázku, zda se pracovníkům daří nacházet NSS u klientů NZDM, odpověděli všichni respondenti, že většinou ano. P1 dodává, že už jen tím, že klient do Klubu přijde, nějakou zakázku s sebou nese. Vyjadřuje však nejistotu nad tím, zda je nalezená NSS správně cílená a je funkční. P2 uvádí, že se proces hledání většinou podaří, a to za pomoci Dotazníku CS. Respondentovi P3 se proces většinou daří, případně společně najdou zakázku dodatečně: *„Nemusí se to pokaždý podařit, například pokud je klient při prvokontaktu málo sdílný a moc nemluví. Nebo když byl v Klubu jen párkrát a ještě k pracovníkovi necítí dostatečnou důvěru. Pak se to může povést třeba díky nějakému kontaktu nebo aktivitě, která ten kontakt otvírá.“*

P4 taktéž zmiňuje, že se většinou daří zakázku nalézt, vnímá však rozdíl mezi staršími a mladšími klienty. Starší klienti se totiž podle něj dokáží o svých nepříznivých situacích více rozpovídat. Dle P5 se proces hledání NSS většinou podaří, vnímá však rozdíl mezi krátkodobějšími a dlouhodobějšími klienty. Dle jeho

slov je u nových klientů proces zdlouhavější a faktorem může být například nedostatečná důvěra, čímž se ztotožňuje s vyjádřením respondenta P3. P6 doplňuje, že se proces daří, ale je to individuální. U někoho se nalezne zakázka dříve, u někoho to trvá delší dobu.

#### 6.1.2.4 Dílčí závěr DVO2

Aby se podařilo společně nalézt klientovu NSS, je zapotřebí, aby měl pracovník o klientovi dostatečné množství informací, které mu mohou přiblížit jeho životní situaci. Díky dostatečnému množství informací je pak i efektivnější práce pracovníků. Mnohem důležitější je však důvěra mezi klientem a pracovníkem, jelikož při absenci důvěry se klient nemusí chtít pracovníkovi svěřit či více mluvit o své nepříznivé situaci. Podstatné pro úspěšné hledání NSS jsou i znalosti a dovednosti pracovníka a s tím úzce spojený proces jeho zaškolení. Samotné zaškolení nemusí být dostačující. Všem respondentům se sice většinou daří nalézt NSS u klienta, ovšem několik náslechů nemusí pracovníkovi stačit pro pochopení všech principů a úskalí celého procesu hledání NSS vzhledem k tomu, že je potřeba respektovat jedinečnost klienta a velkou roli sehrává například i věk klienta. Své znalosti a dovednosti je potřeba nadále rozvíjet a v rámci povinného vzdělávání reagovat na aktuální potřeby nejen CS, ale také pracovníka.

#### 6.1.3 DVO3: Jaké možné bariéry vnímají klienti a pracovníci NZDM v rámci procesu hledání NSS?

I v rámci třetí dílčí výzkumné otázky byly stanoveny kategorie, které se prolínají všemi šesti rozhovory s respondenty, a to bariéry a zdroje pomoci.

### 6.1.3.1 Bariéry

Každý z 6 respondentů vnímá v procesu hledání NSS určité bariéry. P1 vnímá jako velkou bariéru prostor. Respondentem je myšleno vytržení dítěte od jeho kamarádů. Uvádí, že dítě může vnímat strach z toho, jít někam sám s pracovníkem, navíc v kontextu krátké doby, co klient pracovníka zná. S tím se podle něj úzce pojí i to, kam společně jdou, zda je místnost přívětivá CS, jak daleko pracovník klienta vede. Tím poukazuje na jeho zkušenost, že každý klub má kontaktní místnost, která slouží právě pro účely podobných důvěrných rozhovorů, na jiném místě. Někde je totiž kontaktní místnost součástí Klubu, jinde se zase musí přecházet do jiné části budovy apod. Na bariéru, která se týká prostoru, odkazuje i respondent P3 a doplňuje, že prostor může být nevhodný a klient může mít problém se rozpovídat, či kolem místnosti prochází další klienti, kteří mohou klienta v kontaktní místnosti jakkoli rozrušovat.

Jako další bariéru uvádí P1 stres a nervozitu u nově nastupujících pracovníků. Uvádí, že je to proces, kdy je v kontaktní místnosti s klientem sám a jak už bylo zmíněno v kapitole o zaškolení, několik náslechů kromě jiného rozhodně nemusí stačit k tomu, aby si byl pracovník v rámci tohoto procesu jistý a věděl přesně, co má dělat.

P2 sděluje tři možné bariéry, z čehož první jsou rodiče klientů. Vysvětluje bariéru tak, že rodiče dětem radí, co mají říkat a děti tak mají naučené věty a fráze, které všude opakují. Druhou z uvedených bariér je strach u dětí z tzv. sociálky: *„Děti mají strach ze sociálky, takže u pojmů jako sou sociální práce nebo sociální služba musíme dávat sakra pozor na to, abychom to dětem dobře vysvětlili, a hlavně jim vysvětlili, že my nejsme ti, kdo odebírají děti, a tak nemusí mít strach.“* Jako třetí bariéru uvádí P2 věk klientů. Konkrétně tím míří na nižší věkovou hranici CS, kdy tito klienti nemusí odpovídat úplně přesně či pravdivě. Na věk naráží i P1 s tím, že starší klienti se nebojí, kdežto pro ty menší může být například právě to, že jdou s pracovníkem někam sami, nepříjemné.

P3 kromě již výše zmíněného prostoru vnímá jako možnou velkou bariéru nedůvěru klienta v pracovníka. Na nedůvěru se odkazuje i P5 a P6. Jako další uvádí jazykovou

bariéru, zejména nyní vzhledem k aktuální situaci na Ukrajině. Bariérou dle P3 mohou být i vztahy s ostatními klienty Klubu: *„Vztahy s dalšími klienty ovlivní to, jestli bude na Klub chodit i dál. Myslím tím například, když zjistí, že na Klub chodí klienti, se kterými se nemusí.“*

P4 popisuje jako možné bariéry, když klient mlčí a nedaří se pracovníkovi klienta rozmluvit a také situace, kdy klient mluví o svých potížích, uvědomuje si je, avšak nechce je řešit, což uvádí i P5 v podobě nemotivovaného klienta.

Jako další bariéru popisuje P5 nedobrovolného klienta: *„Byť máme klienty z OSPODu, ať už tak, že víme, že jsou pod dohledem nebo je k nám dovedla přímo pracovnice OSPODu, tak si myslím, že může být problém i v tom, že ho k nám ta pracovnice přivedla a má to jako povinně. Nepřišel k nám sám dobrovolně.“*

P6 vnímá jako bariéru některé zkušenosti klienta: *„Napadaj mi jeho předchozí negativní zkušenosti s tím, když se třeba odhodlal někomu svěřit a nedopadlo to. Třeba ve škole nebo v jiných institucích. Mohl třeba ztratit důvěru v to, že mu někdo pomůže.“*

P2 navíc doplňuje ještě jednu možnou bariéru, se kterou se on i jeho kolegové setkávají v pracovním procesu, a tou je nálepkování. Popisuje, že se jedná nejen o nálepkování klientů, ale i o nálepkování Klubu jako celku: *„Setkáváme se s tím, že od někoho zazní věty typu, že to je ten průšvihář; no joo, tohle je cikán, tak krade a vy jim ještě pomáháte a podobně. A vy ste ten cikánskej klub a tak...“*

#### 6.1.3.2 Zdroje pomoci

U čtyř respondentů (P1, P3, P4, P6) se na otázku, co jim pomáhá nebo by popřípadě pomohlo při hledání NSS u klientů NZDM, opakoval čas. Čas v kontextu důvěry klienta k pracovníkovi či v kontextu ohraničené doby, během které pracovník zjišťuje informace o klientovi, předává informace o službě a hledá s ním konkrétní NSS. P1 uvádí: *„Jsou dny, kdy dítě nemá náladu a neprorazíš to, i kdyby ses přerazila.“* P4 sdělil: *„Klienta nechat delší dobu, aby si ve službě zvyknul a získal k pracovníkům*

*důvěru. Prostě nehledat NSS za každou cenu hned po tom, co klient přijde do služby. Mohlo by ho to totiž odradit od motivace, aby řešil svoje problémy.“*

Důvěru jako takovou uvedl P6. *„Co mi pomáhá? Stoprocentně je to prohlubování důvěry a navazování vztahu skrze volnočasové aktivity.“* O tom, jak je důležité předchozí navázání vztahu s klientem zaznělo i od respondenta P5. Úzce se vztahem se pojí i otevřenost klientů, která pomáhá pracovníkovi nejen při hledání NSS u klientů, ale i celkově při zjišťování informací, v porozumění, tematických programech či při rozhovorech pracovníků s klienty (P2).

Jako další zdroje pomoci byly uvedeny Dotazníky CS a různá vodítka s otázkami, které respondenti využívají jako nástroj pro hledání NSS (P2, P3). P2 však doplňuje, že by mu pomohlo celý Dotazník CS predefinovat, jelikož mu Dotazník přijde na konto jeho zkušeností zastaralý. Dle něj je potřeba ho změnit a využít jeho potenciálu pro ještě efektivnější hledání NSS.

Respondenti P3 a P5 se shodují na tom, že jim v rámci procesu hledání NSS pomáhají odborné kurzy v rámci povinného vzdělávání. Potažmo kdyby jako pracovníci cítili slabinu či si v něčem nebyli jistí, využijí k tomu povinné vzdělávání, konkrétně odborné kurzy a stáže do jiných nízkoprahových zařízení. Kromě odborných kurzů a stáží by byli další volbou pomoci kolegové a jejich zkušenosti (P5). P5 dodává: *„To by bylo asi to první, že bych se obrátila na koordinátora a kolegy. To by bylo v našem týmu, ale určitě by se daly využít i porady s vedoucí a supervize, tam taky čerpam spoustu věcí.“*

P2 na závěr doplňuje, že by jemu i celému týmu v organizaci pomohlo méně nálepkování od společnosti a jednotlivých lidí a s tím spojenou i snahu týmu, služby, organizace a dalších o větší propagaci služby směrem k veřejnosti.

### 6.1.3.3 Dílčí závěr DVO3

Z realizovaných rozhovorů vyplynuly tyto bariéry, které brání procesu hledání NSS u klientů NZDM: prostor, vytržení dítěte od kamarádů a vrstevníků, vzhled a vybavení kontaktní místnosti a její umístění (v Klubu či mimo prostory Klubu), stres a nervozita u nově nastupujících pracovníků v rámci procesu hledání NSS, ať už z důvodu nejistoty nebo špatného či nedostačujícího zaškolení. Dále naučené fráze klientů od rodičů, mylná záměna Klubu s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, věk klientů, nedůvěra klientů, jejich vztahy s dalšími klienty Klubu, introvertní či nemotivovaný klient. V neposlední řadě může být bariérou nedobrovolný klient, který má do Klubu docházet z nařízení kurátora v rámci odboru sociálně-právní ochrany dětí či nálepkování jednotlivých klientů Klubu či Klubu jako celku.

S tím, jak se vypořádat s uvedenými bariérami, pomáhá pracovníkům NZDM dle slov respondentů: důvěra a navázaný vztah s klientem, otevřenost klientů, nástroje jako jsou Dotazník CS či různá vodítka s otázkami, odborné kurzy v rámci povinného vzdělávání, zkušenosti kolegů a nadřízených. Jsou však věci, které by jim mohli jejich práci usnadnit a zpříjemnit a těmi jsou dle respondentů: méně nálepkování ze strany jednotlivců a společnosti, snaha o větší propagaci služby směrem k veřejnosti a v neposlední řadě více času v kontextu nezahlcení klienta v prvopočátečním období jeho příchodu do služby, tedy dát mu více prostoru k tomu, aby k pracovníkům získal důvěru. Výsledky společné práce by tak mohly být efektivnější a kvalitnější.

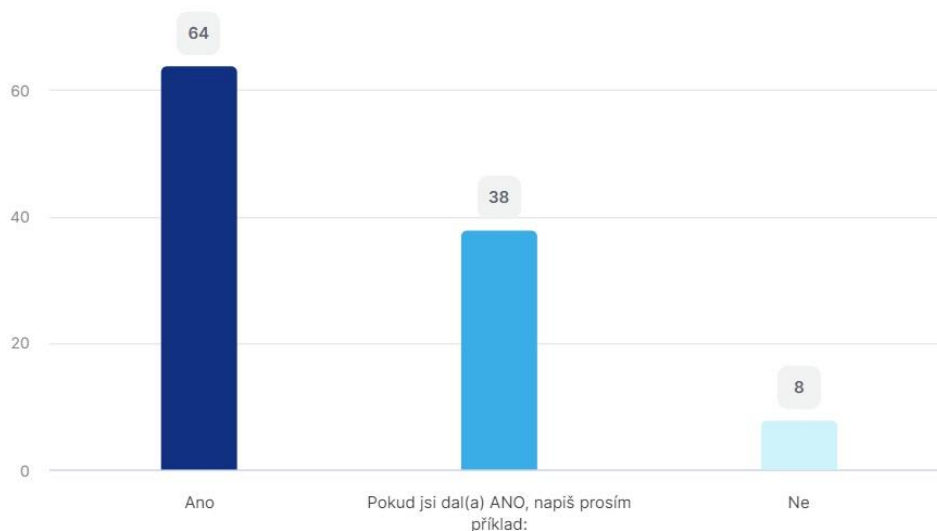
## 6.2 Interpretace kvantitativní části

Odpověď byla zjišťována za pomoci hypotéz, které jsou na konto odpovědí v rámci dotazníkového šetření potvrzeny či vyvráceny.

### 6.2.1 H1: Uživatelé ví, s čím a jak NZDM pomáhají.

Na základě provedeného dotazníkového šetření s uživateli NZDM bylo zjištěno, že ze 72 oslovených uživatelů odpovědělo 64 uživatelů, že ví, k čemu slouží a proč existují Kluby pro děti a mládež, z čehož 38 uživatelů konkretizovalo příklady. U těchto příkladů byly při vyhodnocování určeny kategorie dle podobnosti odpovědí a jednotlivé příklady pak byly do těchto kategorií tříděny. Nejčastější odpovědí byla pomoc dětem a mladým lidem se vším, co řeší a s čím si neví rady (27 uživatelů), dále následovaly odpovědi, že pracovníci pomáhají dětem a mladým lidem se školou obecně (10 uživatelů), trávení volného času, zahnání nudy, volnočasové aktivity (7 uživatelů), vypovídání se pracovníkovi, vyslechnutí pracovníkem (3 uživatelé), pomoc s chováním (1 uživatel), povzbuzení a klid (1 uživatel), nebýt sám (1 uživatel), dozvědět se nové informace z oblasti prevence (1 uživatel), hlídání dětí (1 uživatel).

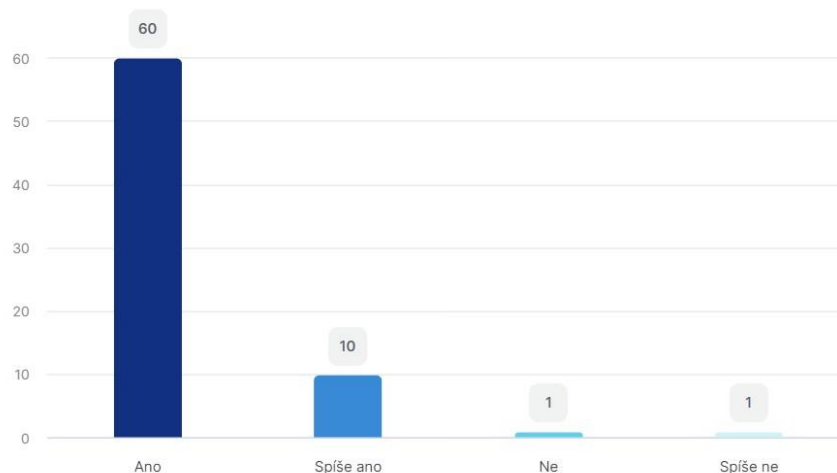
### 3. Víš, k čemu slouží a proč existují Kluby pro děti a mládež?



Graf č. 1

Uživatelé byli tázáni také na to, zda znají pravidla Klubu. Ze 72 uživatelů odpovědělo 60 uživatelů, že ano, 10 uživatelů spíše ano, 1 uživatel ne a 1 uživatel spíše ne.

#### 4. Znáš pravidla Klubu?



Graf č. 2

Nejdůležitější otázkou však bylo, zda uživatelé ví, s čím jim mohou pracovníci Klubu pomoci. Uživatelé měli uvést konkrétní příklad pomoci. Odpovědi byly při vyhodnocování opět třízeny do autorkou určených kategorií dle podobnosti odpovědí. Nejvíce odpovědí s převažujícím počtem získala kategorie školy, která obsahuje doučování, pomoc s úkoly, pomoc s referáty, pomoc s výběrem škol, pomoc s přestupem na jinou školu či řešení problému, které se týkají školy (46 uživatelů). Vznikla i kategorie pomoc se vším, které se týkaly odpovědi, že pracovníci pomáhají s řešením jakýchkoli problémů a pomůžou a poradí vždy, když uživatelé něco potřebují. Ta se však dá promítnout do jakékoli z dalších uvedených (26 uživatelů). Následovaly další dvě početnější kategorie. První z nich byla kategorie práce a brigáda, která obsahuje pomoc s hledáním práce a brigády, vytvoření životopisu, rady ohledně pracovních právních vztahů (15 uživatelů), druhá z nich byla kategorie vztahy, do které patří rodinné vztahy, vztahy s kamarády, vrstevníky a partnerské vztahy (15 uživatelů). Méně početná už byla kategorie rozhovory s pracovníkem. Odpovědi zahrnovaly popovídání si o čemkoli, vyslechnutí pracovníkem (8 uživatelů). Zbylé kategorie jsou aktivní trávení volného času



(5 uživatelů), rodinné problémy (4 uživatelé), šikana (2 uživatelé), dohled OSPOD (2 uživatelé), deprese (1 uživatel), pomoc s prožíváním emocí a pocitů (1 uživatel).

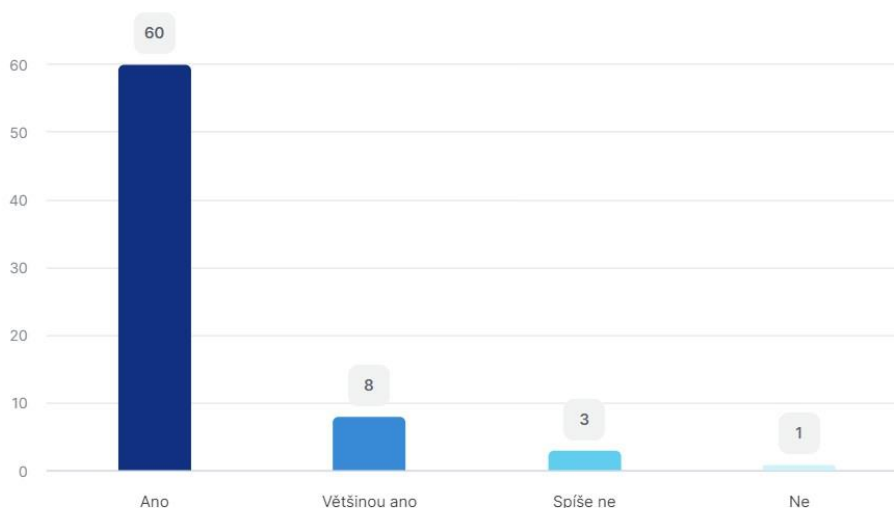
#### 6.2.1.1 Dílčí závěr H1

Dle zjištěných dat se většina uživatelů orientuje v tom, k čemu Kluby slouží a proč existují. Drtivá většina ze všech 72 respondentů zná nějakým způsobem pravidla Klubu a stejně tak většina dotazovaných uživatelů ví, s čím mohou pracovníci Klubů uživatelům pomoci. Hypotéza je tedy potvrzena.

#### 6.2.2 H2: Pracovníci pomáhají uživatelům se vším, co potřebují.

Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že na otázku, zda pracovníci pomáhají se vším, co uživatelé potřebují a řeší, odpovědělo z celkového počtu 72 dotazovaných uživatelů 60 uživatelů ano. Většinou ano odpovědělo 8 uživatelů, spíše ne 3 uživatelé a ne 1 uživatel.

### 6. Pomáhají ti pracovníci Klubu se vším, co potřebuješ a co řešíš?



Graf č. 3

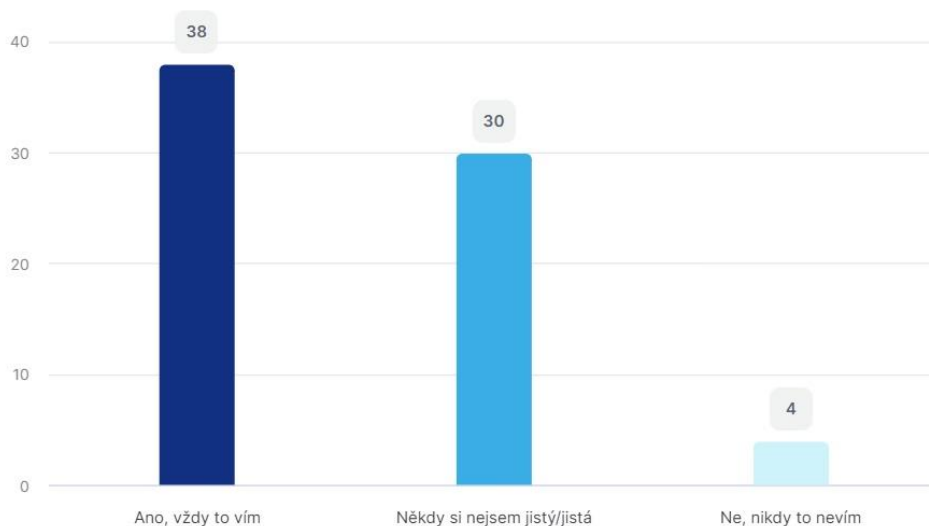
### 6.2.2.1 Dílčí závěr H2

Dle zjištěných dat pomáhají pracovníci Klubu s většinou věcí, které uživatelé potřebují a které řeší. Drtivá většina ze všech 72 respondentů uvedla, že pracovníci pomáhají se vším, co uživatelé potřebují. Hypotéza je tedy potvrzena.

### 6.2.3 H3: Uživatelé vnímají určité bariéry v procesu hledání NSS.

Na základě provedeného dotazníkového šetření s uživateli NZDM bylo zjištěno, že téměř polovina dotázaných uživatelů si není jistá či vůbec neví, co s nimi chce pracovník řešit, když jde s uživatelem sám do kontaktní místnosti. 38 uživatelů odpovědělo, že to ví vždy, 30 si někdy není jisto a 4 uvedli, že to neví nikdy.

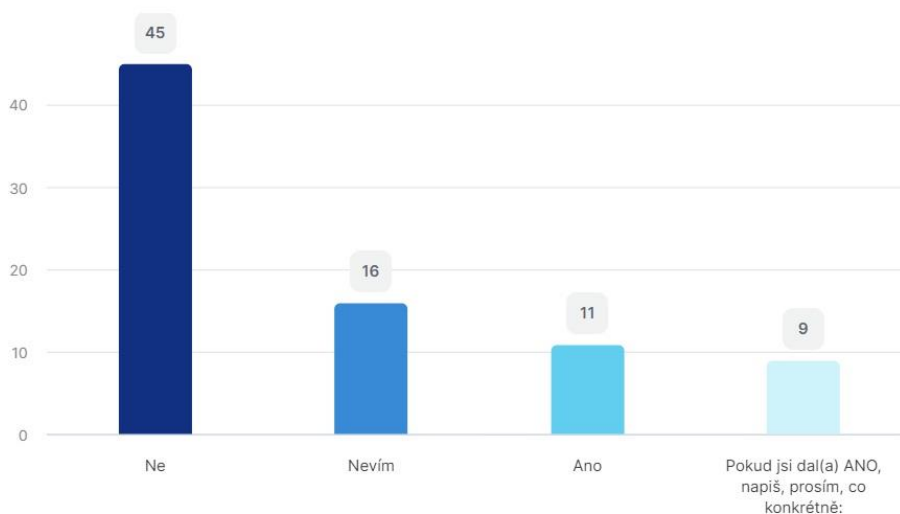
## 7. Když s tebou chce jít pracovník do kontaktní místnosti, víš vždycky proč? Co s tebou chce řešit?



Graf č. 4

U uživatelů bylo zároveň zjišťováno, zda je napadá něco, co je jim jakkoli nepříjemné nebo jim vadí, když jdou sami s pracovníkem do kontaktní místnosti. Přestože 45 uživatelů odpovědělo, že je nic podobného nenapadá, zbylých 16 uživatelů uvedlo, že neví a 11 uživatelů, že ano, něco jim nepříjemné je.

### 8. Napadá tě něco, co ti je nepříjemné nebo ti vadí, když jsi s pracovníkem sám/sama v kontaktní místnosti?



Graf č. 5

Právě těm, kteří odpověděli, že ano, byl dále směřován další dotaz, zda by mohli uvést konkrétní příklady. Odpovědělo 9 z nich, a to konkrétně:

„Jsme tam dlouho.“

„Nerad jsem tam sám.“

„Nechci furt něco řešit.“

„Stydím se.“

„Je to nepříjemné.“

„Někdy právě nevím, co po mě chce.“

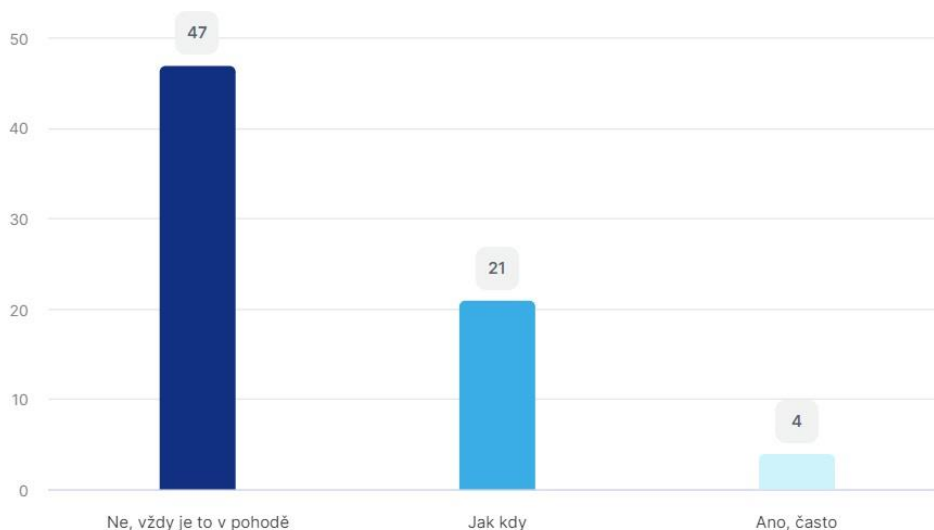
„Jsem tam bez kámošů.“

„Že mi kluci přepnou hru.“

„Neumím se moc vyjadřovat a projevovat city, takže je to mnou, ne pracovníkem.“

Stejně tak byli uživatelé tázáni, zda se cítí nervózně či jinak nepříjemně, když jsou sami s pracovníkem v kontaktní místnosti. Ze 72 tázaných uživatelů odpovědělo 47 uživatelů, že je vše v pořádku a necítí se jakkoli nepříjemně, 21 uživatelů uvedlo, že to mají jak kdy a 4 uživatelům se podobné situace a pocity stávají často.

### 9. Cítíš se nervózně nebo jinak nepříjemně, když jsi sám/sama s pracovníkem o samotě v kontaktní místnosti?



Graf č. 6

#### 6.2.3.1 Dílčí závěr H3

Ze zjištěných dat vyplývá, že je potřeba všem klientům NZDM ze strany pracovníků dobře vysvětlit, jak bude vypadat jejich spolupráce a nezbytné výkony, které jsou součástí jako například revize individuálních plánů. Tento úkon je však zapotřebí

řádně vysvětlit nejen ve chvíli před vstupem do kontaktní místnosti s klientem, ale zejména již při prvních kontaktech se zájemcem o službu. Bude tak dobře vědět, co ho čeká a co a jak bude probíhat. Pracovník tak předejde možným situacím, kdy klienta přivede do rozpaků či bude klient jakkoli nervózní z toho, co se bude dít a co po něm bude pracovník chtít.

Z uvedených dat je dále patrné, že sami uživatelé vnímají nějaké bariéry. Některé konkrétní bariéry nemusí pracovník zcela ovlivnit, jako například, že je uživatel v kontaktní místnosti bez kamarádů nebo že tam nechce být sám. S ostatními uvedenými bariérami se však dá pracovat. Eliminovat tak klientovy možné nepříjemné a rozpačité pocity.

## ZÁVĚR

Nejprve shrnu jednotlivé dílčí závěry dílčích výzkumných otázek v kvalitativní části a dílčí závěry hypotéz v kvantitativní části. Poté se pokusím zodpovědět hlavní výzkumnou otázku: „*Mají pracovníci NZDM dostatečné předpoklady pro úspěšné hledání nepříznivých sociálních situací u klientů NZDM?*“. Na závěr popíšu cíl této bakalářské práce, tedy porovnat vnímání procesu hledání NSS u klientů samotnými klienty s vnímáním tohoto procesu pracovníky NZDM.

Jako nežádoucí stav považuji to, že klient NZDM může na proces nahlížet jakkoli negativně a může být pro něj z nějakého důvodu stresující být s pracovníkem sám v kontaktní místnosti. Z pohledu pracovníka může být proces také nepříjemný, a to například z důvodu nejistoty, nedostatečného vzdělání či nedostačujících zkušeností. Jak jsem již psala v úvodu, za žádoucí stav považuji, aby se jak klient, tak pracovník cítili při procesu individuálního plánování komfortně. V kontextu této bakalářské práce konkrétně při procesu hledání NSS. Tato práce má napomoci uvědomění si možných bariér v procesu hledání NSS jak ze strany klientů, tak pracovníků.

Dle dílčího závěru první a druhé dílčí výzkumné otázky v rámci kvalitativní části výzkumu je zapotřebí, aby jak sociální pracovníci, tak pracovníci v sociálních službách přistupovali zodpovědně k povinnému vzdělávání. Z realizovaných rozhovorů vyplynulo, že u sociálních pracovníků je výhodou teoretický a částečně i praktický základ, ovšem v rámci přímé práce s konkrétní cílovou skupinou může být nedostačující. Je potřeba, aby se pracovník nadále vzdělával směrem k dané konkrétní cílové skupině, ať už formou odborných kurzů, stáží či odborných knih a zdrojů. Stejně tak zaškolení nemusí být dostatečné. Druhým faktorem je, že byt může mít zaškolení pracovníka kladný průběh, beztak může být nedostatečné, a to z důvodu, že klient je jedinečný a s ohledem na respektování jeho jedinečnosti bude proces hledání NSS vždy individuální.

Dle dílčího závěru třetí dílčí výzkumné otázky v rámci kvalitativní části výzkumu vyplynulo nemalé množství možných bariér ze strany pracovníků NZDM, které mohou bránit procesu hledání NSS, jako jsou nevlídný či neatraktivní prostor, stres

a nervozita u nově nastupujících pracovníků, naučené fráze klientů rodiči, zaměřované názvosloví služeb, věk klientů, nedůvěra, nedobrovolný a nemotivovaný klient, vztahy s ostatními klienty či nálepkování klientů a Klubu celkově. To je výčet bariér z úst šesti respondentů. V teoretické části jsem uváděla další bariéry jako neprofesionalita pracovníka, špatné posouzení NSS či etická dilemata. Je zapotřebí, aby si pracovník všechny tyto bariéry a bez pochyby mnoho dalšího uvědomoval a snažil se všechny tyto bariéry co nejvíce eliminovat.

V rámci kvantitativního výzkumu dle dílčího závěru první hypotézy je sice ze strany klientů NZDM ve většině případů chápáno, k čemu NZDM slouží, ví, jakou službu navštěvují, co jim může přinést a jsou si vědomi toho, s čím jim mohou pracovníci Klubů pomoci, avšak výsledek není stoprocentní. Je tedy potřeba, aby se pracovníci zaměřovali na důslednější vysvětlení principů a významu NZDM klientům.

Co se týče dílčího závěru druhé hypotézy, zda pracovníci pomáhají se vším, co klienti potřebují, výsledek taktéž není stoprocentní, byť většina respondentů hypotézu potvrdila. Výsledek však může být ovlivněn dobou jejich docházení do Klubu a taktéž jejich věkem.

Dle dílčího závěru třetí hypotézy vyplývá ze zjištěných dat potřeba, aby pracovníci dbali důslednějšímu vysvětlení klientům průběh jejich budoucí spolupráce a vysvětlení nezbytných úkonů, které jsou součástí procesu individuálního plánování, aby se zamezilo vzniku možných bariér ze strany klientů, které vyplynuly z dotazníkového šetření.

Zejména s přihlédnutím k odpovědím klientů v rámci dotazníkového šetření je odpověď na hlavní výzkumnou otázku, zda mají pracovníci NZDM dostatečné předpoklady pro hledání NSS u klientů NZDM: Ano, základní předpoklady pravděpodobně mají. Je však potřeba brát zřetel na všechny zmiňované bariéry, které mohou tento proces narušovat, ať už ze strany klientů či pracovníků. V neposlední řadě je potřeba se intenzivně vzdělávat formou odborných kurzů, odborných stáží, supervizí, porad, účastí na formálních i neformálních skupinách týkajících se nízkoprahových služeb či konferencí.

Cílem bakalářské práce bylo porovnání vnímání procesu hledání NSS u klientů samotnými klienty s vnímáním tohoto procesu pracovníky NZDM. Z realizovaných rozhovorů s pracovníky a dotazníkového šetření s klienty NZDM vyplynula témata, která se prolínají napříč. Prvním z témat je důvěra. Pokud ve vztahu klienta a pracovníka nebude panovat důvěra, klient se nemusí chtít pracovníkovi svěřit, může být méně mluvný, může se cítit nekomfortně. Stejně tak pracovník nemusí dostat od klienta veškeré potřebné informace či mu klient neřekne, co ho opravdu trápí a jejich následná spolupráce na individuálním plánu klienta tak nemusí být tolik potřebná či efektivní. Dalším tématem je vzdělání a další vzdělávání pracovníků. Pracovník, který má potřebné předpoklady, znalosti a dovednosti je odborníkem ve své profesi, rozumí CS a ví, jak s ní pracovat. Z pohledu klientů je pracovník ten, na koho se můžou v rámci NZDM obrátit, kdo ví, jakým způsobem s nimi komunikovat a jak pomoci. Poslední téma, které se výrazně prolíná, je čas. Z pohledu pracovníků se jedná o čas na získání důvěry s klientem, čas na poznávání klienta, zjišťování informací od klienta a čas na proces hledání NSS. Z pohledu klienta se jedná taktéž o důvěru, ale hlavně o to, aby se necítil být zahlcený a nebyl tak odrazený od využívání služeb NZDM. Jak ze strany pracovníků, tak ze strany klientů vyplývá, že by pracovníci měli mít dostatečné předpoklady nejen v rámci procesu hledání NSS, ale celkově při poskytování služeb NZDM a měli by brát v úvahu veškeré bariéry, které se mohou v procesu hledání NSS objevit, a to jak ze strany pracovníků, tak ze strany klientů.

Výzkum v podobné míře jsem ohledně tematiky NZDM vedla poprvé. Klienti služby nám sice běžně a pravidelně vyplňují dotazník spokojenosti ve službě, ale zatím se nikdy nedotýkal témat, jako jsou bariéry a nepříjemnosti, navíc v rámci výzkumu napříč více službami a organizacemi. Pro mě samotnou jakožto koordinátora NZDM má tato bakalářská práce a její výzkum velký význam pro další poskytování naší služby. Věřím, že tato práce pomůže nejen mně samotné a mému týmu, ale i dalším pracovníkům NZDM, ať už sociálním pracovníkům či pracovníkům v sociálních službách. Věřím, že se nejen já, ale i další pracovníci, koordinátoři či vedoucí zamyslí nad poskytováním služby v kontextu všech možných bariér. Tato práce může přinést nové poznatky do budoucích procesů tvorby a revizí metodických manuálů či jako inspirace při tvorbě individuálních vzdělávacích plánů pracovníků NZDM.



## DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Níže jsou uvedena doporučení, která byla stanovena na základě výzkumné části této bakalářské práce. Doporučení mohou pomoci nejen nově nastupujícím a stávajícím sociálním pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách v NZDM, ale i koordinátorům a vedoucím zařízení:

- Přistupujte zodpovědně k povinnému vzdělávání, absolvujte vhodné, smysluplné a přínosné odborné kurzy dle potřeb vašich i klientů, zjišťujte informace na odborných stážích v jiných zařízeních, využívejte efektivně nástroj supervizního vzdělávání.
- Mějte na paměti různé bariéry, které mohou nastat nejen v procesu hledání NSS, ale i v rámci kompletního poskytování služby a snažte se je eliminovat či řešit.
- Snažte se být aktivní v rozšiřování vašich znalostí a dovedností například prostřednictvím čtení odborných knih, časopisů apod.
- Věnujte se důsledněji nově příchozím zájemcům o službu a řádně jim vysvětlíte význam NZDM a rozsah jeho poskytovaných služeb.
- Věnujte se důsledněji vysvětlení průběhu budoucí spolupráce mezi klientem a pracovníkem, vysvětlení průběhu nezbytných úkonů, které jsou součástí procesu individuálního plánování.
- Zrevidujte své metodiky, zda dáváte nově příchozímu zájemci o službu dostatečné množství času na rozkoukání se a aklimatizaci v zařízení, než po něm budete chtít nezbytné úkony v rámci individuálního plánování.
- Aktivně prezentujte smysl vaší služby směrem k veřejnosti a snažte se ji zprostit od nálepkování a stigmatizace.

## RESUMÉ

In this bachelor's thesis I focused on the specifics of identifying adverse social situations in Low Threshold Facility for Children and Youth clients. The thesis is divided into two parts. The first part includes the characteristics of theoretical concepts, specifically low-threshold facility for children and youth, adverse social situation, social worker, social work practitioner and predispositions and skills of social workers and social work practitioners. As a part of the qualitative side of the research, the empirical part contains the interpretation of semi-structured interviews with workers from low-threshold facilities for children and youth. It was done by the application of partial research questions. When it comes to the quantitative section of the research, questionnaire survey with low-threshold facility for children and youth clients was utilized through the use of hypotheses.

The objective of this thesis was to compare the clients' perception of the process of identifying adverse social situations with the low-threshold facility for children and youth workers' views on this process. The thesis also aimed at discovering if the workers have enough skills to be able to detect these adverse social situations in Low-threshold Facility for Children and Youth clients.

The research finds that the workers should have sufficient predispositions and that reality claims that they have them. However, the clients' and workers' limitations that can disrupt the process of identifying adverse social situations have to be taken into consideration. Those, for example, include insufficient education and training of the workers, the clients' age, distrust or insufficient explanation of the principles and purpose of Low Threshold Facilities for Children and Youth to the clients of these facilities.

## POUŽITÉ ZDROJE

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. 2022. *Co je ČAS?* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, z.s. [7. 11. 2022]. Dostupné z: <https://streetwork.cz/stranka/2392/co-je-cas>

*Étický kodex sociálních pracovníků České republiky*. 1995. Společnost sociálních pracovníků ČR, Praha.

GUGGENBÜHL-CRAIG, Adolf. 2007. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-302-4.

HÁJEK, Karel. 2007. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-346-8.

HENDL, Jan. 2005. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.

HENDL, Jan. 2012. *Přehled statistických metod: analýza a metaanalýza dat*. 4. vydání. Praha: Portál.

JANEBOVÁ, Radka, SMUTEK Martin, ed. 2008. *Posuzování životní situace v sociální práci*. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7041-419-4.

JESSOR, Richard. 1991. Risk Behavior in Adolescence: a psychosocial framework for understanding and action. *Journal of Adolescent Health*, 12(8), 597-605.

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

MATOUŠEK, Oldřich a kol. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. 2007. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-310-9.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. 2012. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0211-0.

MATOUŠEK, Oldřich, ed. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich, ed. 2021. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-4904-7.

MATOUŠEK, Oldřich, KODYMOVÁ Pavla a KOLÁČKOVÁ Jana, ed. 2010. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.

MPSV. 2021. *Metodika k povolání pracovník/pracovnice v sociálních službách pro potřeby Úřadu práce ČR*. Praha: MPSV.

MUSIL, Libor, BALÁŽ Roman, HAVLÍKOVÁ Jana, PUNOVÁ Monika a VOTOUPAL Miloš. 2019. *Předpoklady a osobnostní rysy vhodné pro výkon sociální práce*. Praha: VÚPSV, v.v.i. ISBN 978-80-7416-373-9.

NAVRÁTIL, Pavel a kol. 2014. *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-7505-4.

NEČASOVÁ, Mirka. 2001. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 80-210-2673-01.

REICHEL, Jiří. 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3006-6.

ŘEZÁČ, Karel. 2021. Hranice spolupráce v sociální práci v kontextu náhradní rodinné péče. *Sociální práce*, 21(5), 89-105.

STRAUSS, Anselm, CORBIN Juliet. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert. ISBN 808583460X.

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

VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. 2007. *Krizová intervence*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-342-0.

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

WING-LIN LEE, Francis. 2013. Effective intervention with youth-at-risk in Hong Kong. *Journal of Social Work Practice*, 27(1), 33-46.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

## PŘÍLOHY

### Příloha č. 1: Modely způsobů praxe v sociální práci (Banks, 1995)

Tab. 2.3 Modely způsobů praxe v sociální práci (podle Banksové, 1995)

	<b>Profesionální</b>	<b>Byrokratický</b>	<b>Angažovaný</b>	<b>Radikální</b>
<b>pojetí sociálního pracovníka</b>	profesionál	úředník/technik	rovnocenný partner	rovnocenný partner
<b>zdroj moci</b>	profesionální expertizy	role v organizaci	kompetence jednat v dané situaci	kompetence jednat v dané situaci
<b>pojetí uživatele služby</b>	klient	konzument péče (vybírá si z předložených možností)	rovnocenný partner	rovnocenný partner
<b>na co se klade důraz</b>	individuální vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem	služební opatření (postupy)	individuální zmocnění	společenská změna
<b>čím se sociální pracovník řídí</b>	profesní etický kodex	pravidla zaměstnavatele	osobní přesvědčení	ideologie
<b>základní principy</b>	právo klienta na seburčení, akceptace, důvěra atd.	povinnost organizace spravedlivě distribuovat zdroje a podporovat veřejné blaho	empatie, opravdovost, ryzost úmyslů	růst uvědomění, kolektivní akce
<b>vhodná organizace</b>	tam, kde je vysoký stupeň autonomie (např. soukromá praxe)	byrokratická organizace	nezávislá nezisková organizace, svépomocná skupina	nezávislá nezisková organizace, svépomocná skupina, nátlaková skupina

## **Příloha č. 2:** Struktura rozhovoru – pracovníci NZDM

- Jaké je vaše dosažené vzdělání?
- Na jaké pozici v NZDM pracujete?
- Jaká je vaše doba praxe v Klubu?
- Jaká je vaše celková doba praxe v sociálních službách?
- Jakým způsobem zjišťujete informace o klientovi? (Používáte k tomu nějaký nástroj?)
- Jakým způsobem přistupujete k povinnému vzdělávání?
- Podle čeho volíte odborné kurzy?
- Co je pro vás v rámci vzdělávání důležité?
- Jakým způsobem probíhalo vaše zaškolení v rámci hledání NSS u klientů NZDM?
- Kdo a jak vás školil?
- Jakým způsobem hledáte NSS u klientů NZDM? (Co k tomu případně používáte?)
- Daří se vám úspěšně nacházet NSS u klientů NZDM?
- Jaké bariéry podle vás narušují proces hledání NSS ať už z vaší přímé zkušenosti či zkušenosti vašich kolegů?
- Co vám pomáhá (nebo by vám pomohlo) při hledání NSS u klientů NZDM?

### **Příloha č. 3:** Struktura dotazníkového šetření – uživatelé NZDM

- Kolik je ti let?
- Jak dlouho chodíš do Klubu? Do 1 roku. 1-3 roky. 4 roky a déle.
- Víš, k čemu slouží a proč existují Kluby pro děti a mládež? Ano. Ne. Pokud si dal(a) ano, napiš, prosím, příklad.
- Znáš pravidla Klubu? Ano. Spíše ano. Spíše ne. Ne.
- Víš, s čím ti mohou pracovníci Klubu pomoci? Pokud ano, napiš příklady.
- Pomáhají ti pracovníci Klubu se vším, co potřebuješ a co řešíš? Ano. Většinou ano. Spíše ne. Ne.
- Když s tebou chce jít pracovník do kontaktní místnosti, víš vždycky proč? Co s tebou chce řešit? Ano, vždy to vím. Někdy si nejsem jistý/jistá. Ne, nikdy to nevím.
- Napadá tě něco, co ti je nepříjemné nebo ti vadí, když jsi s pracovníkem sám/sama v kontaktní místnosti? Ano. Nevím. Ne. Pokud jsi dal(a) ano, napiš, prosím, co konkrétně.
- Cítíš se nervózně nebo jinak nepříjemně, když jsi sám/sama s pracovníkem o samotě v kontaktní místnosti? Ano, často. Jak kdy. Ne, vždy je to v pohodě.



## Příloha č. 4: Operacionalizace

	Dílčí výzkumná otázka	Znak	Indikátor	Otázky na pracovníky NZDM
DVO1	Jakým způsobem ovlivňuje vzdělání pracovníků jejich náplň práce a její výsledky?	Vzdělání	SŠ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jaké je vaše dosažené vzdělání?</li> <li>Na jaké pozici v NZDM pracujete?</li> <li>Jaká je vaše doba praxe v Klubu?</li> <li>Jaká je vaše celková doba praxe v sociálních službách?</li> <li>Jakým způsobem přistupujete k povinnému vzdělávání?</li> <li>Podle čeho volíte odborné kurzy?</li> <li>Co je pro vás v rámci vzdělávání důležité?</li> </ul>
			VOŠ	
			VŠ	
		Pozice	PSS	
			SP	
		Doba praxe	Do 2 let	
			2-5 let	
			Nad 5 let	
		Povinné vzdělávání	Nutnost	
			Aktivní	
			Nad rámec	
		Odborné kurzy	Teorie vs. praxe	
Lektor				
Dostupnost				
Doporučení				
			Dle aktuálních potřeb	
DVO2	Daří se pracovníkům NZDM úspěšně nacházet NSS u klientů NZDM?	Informace o klientovi	Dotazník CS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jakým způsobem zjišťujete informace o klientovi?</li> <li>Jakým způsobem probíhalo vaše zaškolení v rámci hledání NSS u klientů NZDM?</li> <li>Kdo a jak vás školil?</li> <li>Jakým způsobem hledáte NSS u klientů NZDM?</li> <li>Daří se vám úspěšně nacházet NSS u klientů NZDM?</li> </ul>
			Rozhovory	
			Jiné	
		Zaškolení	Kolegové	
			KOO	
		Proces hledání NSS	Vedoucí	
			Daří se	
			Nedaří se	
DVO3	Jaké možné bariéry vnímají klienti a pracovníci NZDM v rámci procesu hledání NSS?	Bariéry	U pracovníků	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jaké bariéry podle vás narušují proces hledání NSS ať už z vaší přímé zkušenosti či zkušenosti vašich kolegů?</li> <li>Co vám pomáhá (nebo by vám pomohlo) při hledání NSS u klientů NZDM?</li> </ul>
			U klientů	
			Profesionalita	
			Vyjadřování	
			Špatné posouzení	
			Nedostatek zkušeností	
			Nedůvěra	
			Zaškolení	
			Vzdělání	
			Nervozita/stres	
			Odloučení	
Prostředí				