

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Zdravotně sociální fakulta

**Pocity uživatelů/ek nízkoprahového zařízení pro  
děti a mládež ve fázi prvokontaktu**

bakalářská práce

Autor práce: Soňa Houdková

Studijní program: Rehabilitace

Studijní obor: Prevence a rehabilitace sociální patologie

Vedoucí práce: Mgr. Tereza Koutská

Datum odevzdání práce: 02. 05. 2013

## Abstrakt

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež patří k mladým sociálním službám, poslední dobou s nejasnou budoucností z důvodu malé finanční podpory. Nízkoprahová služba je specifická. Sociální pracovníci musí řešit, jak udržet dostupnost služeb a nastavit je tak, aby cílovou skupinu oslovovala. Pro efektivní využívání služby je potřeba zaměřit se právě na proces prvokontaktu, kdy dochází k seznamování se zařízením a poskytovanými službami. V této fázi se vytváří a formují vztahy mezi pracovníky a zájemci, od nichž se odráží následná spolupráce. K tomu, aby se tyto vztahy vytvořily, slouží především kontaktní práce a pravidelné docházení zájemce do zařízení, jelikož při dlouhé neaktivitě dochází k přerušení těchto vazeb.

Při prožívání prvního kontaktu či prvokontaktu působí na zájemce také faktory jak na straně posuzovaného, tak na straně zájemce jako posuzovatele. Tyto faktory spadají do procesu formování prvního dojmu, kdy ve snaze porozumět druhým a také sobě vytváříme intuitivní teorie, které mohou výrazně ovlivnit, jak zájemci vnímají získaná data. Od těchto teorií se odvíjí také chování, s čímž úzce souvisí kvalita vztahu mezi pracovníkem a zájemcem. První kontakt se týká sociálního poznávání a vnímání, tudíž jde o zpracovávání získaných informací. Proto by mělo každé zařízení mít jasný postup v procesu prvokontaktu ohledně sdělování informací, aby nedošlo k zahlcení zájemce ihned při prvním kontaktu.

V bakalářské práci se zabývám otázkou prožívání procesu prvokontaktu zájemci o službu. Na začátku praktické části bylo potřeba popsat stanovený cíl práce a zmíněnou výzkumnou otázkou. Cílem je zjistit, jak proces prvokontaktu působí na zájemce o službu. Pro zjištění stanovené výzkumné otázky a dosažení cíle jsem si zvolila kvalitativní strategii výzkumu, techniku polostrukturovaných rozhovorů doplněných o nezúčastněné pozorování. Základní výzkumný soubor představovali děti ve fázi prvokontaktu, bez ohledu na počet návštěv. Konkrétně se jednalo o devět dětí. Věkové rozpětí, na základě dlouhodobého pozorování a pilotní studie, bylo stanoveno od dvanácti do třinácti let. Výzkum byl realizován v období únor - březen 2013.

Z výsledků výzkumu vyplývá, že zájemci o službu prožívají první kontakt rozdílně. Další návštěvy v rámci prvokontaktu prožívají všichni zájemci klidnými a pozitivními

emocemi a to především díky přístupu a používaným metodám sociálních pracovníků. Základní metodou, kterou pracovníci využívají, je především kontaktní práce. Všichni dotazovaní se shodli na přirozeném, přátelském a pomáhajícím přístupu pracovníků. Tento přístup spojují především s tykáním pracovníků a společným zapojováním se do volnočasových aktivit. Současně z výzkumu vyplývá, že velký vliv na prožívání prvního kontaktu a vstupu do zařízení má prostředí. Především vnější není pro klienty příjemné. Důvody těchto pocitů u cílové skupiny, která do zařízení přichází poprvé, je dáno především špínou a tmavostí prostředí. Naopak se jim líbí vnitřní prostory klubu, které jsou vyzdobené a dostatečně prosvětlené. Na závěr shrnutí výsledků je třeba uvést fakt (na kterém se shodla většina informantů), že v ideálním případě by informanti rádi přicházeli do nového prostředí a zařízení v doprovodu blízké osoby, například kamaráda či spolužáka.

Na základě získaných dat se domnívám, že by každé nízkoprahové zařízení pro děti a mládež v rámci standardů kvality v sociálních službách, mělo mít vypracovaný postup v procesu prvokontaktu. V tomto plánu by mělo být uvedeno, jaké informace budou zájemci sdělovány při daném setkání. Tato metodika by měla sloužit nejen pracovníkům, ale také stážistům či dobrovolníkům. Vhodné by bylo také odstranění bariér, jež způsobují negativní pocity při vstupu do zařízení. Konkrétně v tomto případě by mělo jít o zvelebnění chodby, na které by se mohli podílet samotní klienti. Předpokládá se také, že by tato bakalářská práce mohla sloužit jako zdroj informací nejen pro širokou veřejnost, ale také pro odborníky v sociálních službách pracující s dětmi a mládeží, neboť k prvnímu kontaktu dochází v každé sociální službě a je potřeba přizpůsobit přístup pracovníků, aby se zájemci o službu cítili přijati do daného zařízení.

## **Abstract**

Low-threshold centres for children and youth belong to young social services with unclear future due to lack of financial support. Low-threshold service is a very specific service. Social workers have to determine how to keep them available and set them up so they approach the specific group. For most effective utilization when they get to know the arrangements and services, it is necessary to aim the process of the initial contact. In this phase you start to form relations between employees and applicants, which help with the future cooperation. To form these relations, you need mainly the contact work and regular meetings with the applicants. However, if you don't regularly visit and meet up, you will interrupt and lose these connections.

When initiating the first contact, the biggest factor on the applicant is the impression of the one who is under review, so is the side of the applicant as the reviewer. When in the pursuit of trying to understand them, these factors fall into a process of making the first impression, on the other side we also invent intuitive theory, which could influence the way that applicants get their information. These theories also influence the behaviour from which you can influence the quality of relation between the employee and the applicant. The first contact is about social knowing and perceiving, which means processing the gained information. That's why each service should have clear given schedule in how to process the initial contact regarding obtaining information, so we don't overwhelm the applicant straight away.

In my bachelor's degree essay I try to question the process of the initiative contact applicants make. In the beginning of the practical part it is necessary to describe assigned aim of the work and mentioned researched question. The aim is to find out, how the process of the initial contact influences the applicants. I choose better strategy in my research to find out the given assigned question and to accomplish the point and technique of half structured dialogues completed in nonparticipation observations. The main aim group was represented by children in the initiative contact, regardless on the number of visits. To be specific, there were nine children. The age group from twelve to thirteen years of age was based on long term observation from the initial study. The study was made throughout February – march 2013.

We can deduct from the results of the study that the applicants interested in this service experience the initial contact in very different ways. The next visits in the scope of the initial contact is experienced by all applicants with calm and positive emotions a that's mainly thanks to the approach and used methods of the social workers. The basic method, which is used by the workers, is mainly a human contact. All questioned agreed that natural, friendly and helpful attitude of the workers works well. This attitude is mainly connected with informal friendliness of the workers and by joining together in free time activities. The research simultaneously shows that high influence on using the initial contact and entry to the facility. Firstly the outer one isn't very pleasant for the clients, to which I dedicate the whole observation chapter in the theory part. The reasons given for the aimed group who enters for the first time, is caused mainly by it being dingy and dark. On the contrary, they like atmosphere of the clubs, which are well lit and decorated. In the end to summarize the accomplishments I would like to mention the fact (on which most informants agreed on) that the ideal case would be, if they could come to a new environment and facility accompanied by their nearby, e.g. a friend or colleague.

I assume from all the obtained information, that each low-threshold facility for children and youth should have set schedule and plan for the initial contact to improve the quality of the social facilities. This schedule should show what the applicants will be told in the upcoming meeting. This method should be used, not only by the workers but also by the interns and volunteers. It would also be suitable to remove all the barriers, which are causing negative feelings and emotions when entering the facility. In this case it specifically should be cultivating the progress which could be used and contributed by their clients. It would be assumed that this essay could serve as a resource for information not only for public use but also for specialist in social services field who work with children and youth. As the first initial contact is made in each social service and it is necessary to acclimatize the approach of the social workers, so all the applicants would feel welcome and wanted in the given facility.

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracoval(a) samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to – v nezkrácené podobě – v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 02. 05. 2013

.....

Soňa Houdková

## **Poděkování**

Touto cestou bych ráda poděkovala vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Tereze Koutské za trpělivé vedení a přínosné konzultace. Dále bych chtěla poděkovat Mgr. Aleně Kajanové, Ph.D. za věcné připomínky. Velký dík patří celé mojí rodině a partnerovi za podporu během mého studia. Také děkuji všem pracovnícům Farní charity v Týně nad Vltavou za umožnění výzkumu a podporu nejen při studiu, ale také v zaměstnání.

# Obsah

ÚVOD .....	10
1 SOUČASNÝ STAV .....	13
1.1 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM) .....	13
1.1.1 Historie vzniku a vývoje nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice .....	13
1.1.2 Zakotvení v legislativě .....	15
1.1.3 Poslání a cíle .....	16
1.1.4 Cílová skupina .....	16
1.2 Proces užívání služby .....	18
1.3 Společenský rozměr NZDM .....	22
1.3.1 Nízkoprahovost .....	22
1.3.2 Bariéry ve využívání NZDM .....	25
1.4 Sociální poznávání .....	26
1.4.1 Sociální kognice .....	26
1.4.2 Sociální percepce .....	26
1.4.3 Proces formování prvního dojmu .....	27
1.4.3.1 Faktory na straně posuzovatele .....	28
1.4.3.2 Faktory na straně posuzovaného .....	29
2 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY .....	30
2.1 Cíl výzkumu .....	30
2.2 Výzkumné otázky .....	30
3 METODIKA .....	31
3.1 Použitá metodika .....	31
3.2 Charakteristika výzkumného souboru .....	32
3.3 Vlastní realizace výzkumu .....	32



4 VÝSLEDKY .....	34
4.1 Základní údaje o výzkumném vzorku.....	34
4.2 Důvody vstupu do NZDM .....	35
4.3 První kontakt.....	36
4.4 Následující návštěvy v procesu prvokontaktu .....	38
4.5 Ideální postup.....	40
4.6 Pozorování .....	40
4.6.1 Kritéria hodnocení pozorování .....	40
4.6.1.1 Klima NZDM.....	41
4.6.1.2 Prostředí NZDM .....	41
4.6.1.3 Dostupnost NZDM .....	41
4.6.1.4 Přístup a komunikace sociálních pracovníků.....	42
4.6.1.5 Vztah a komunikace mezi zájemci a klienty .....	42
4.6.1.6 Metody sociální práce .....	43
4.7 Shrnutí výsledků .....	43
5 DISKUZE .....	45
6 ZÁVĚR.....	49
7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ .....	51
8 KLÍČOVÁ SLOVA .....	54
9 PŘÍLOHY .....	55

## **Seznam použitých zkratk**

ČAS Česká asociace streetwork

NZDM Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

## ÚVOD

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM) jsou službou poměrně mladou a etablovanou. Posláním těchto zařízení je usilovat o začlenění dětí a mládeže, kteří se nacházejí v obtížné sociální situaci, do společnosti a o pozitivní změnu jejich životního stylu. Základním významem klubů je poradenství a preventivní činnost, která umožňuje cílové skupině svěřit se se svými problémy, které mohou za pomoci pracovníků řešit. Tato zařízení nabízejí respektující prostředí s nabídkou smysluplného trávení volného času a především proto jsou dětmi a mládeží vyhledávána a využívána.

V NZDM pracuji víc než rok. Ještě před nástupem do tohoto zařízení, jsem v rámci studia absolvovala svou praxi také v NZDM. Při vykonávání praxe jsem si všimla, že děti a mládež, kteří přicházeli do zařízení poprvé, nevěděli co očekávat. Většinou než vstoupili, zkoumali nejen prostory zařízení, ale také sledovali, jaké děti a mládež se v klubu nachází. Dle pozorování, se zájemci o službu při prvním kontaktu se sociální pracovníci cítili nervózní a vystrašení. Po nástupu do NZDM jsem se na tento proces prvního kontaktu více zaměřila. Klienti většinou vstupují nervózní, vystrašení, ale také radostní, a to v případech, kdy jim o zařízení pověděli kamarádi. Proces prvokontaktu je v této profesi velmi důležitý, jelikož se od něj odvíjí vztahy mezi klientem a sociálním pracovníkem. Proto jsem se rozhodla této problematice věnovat ve své bakalářské práci.

Cílem mé bakalářské práce je identifikovat, jak působí fáze prvokontaktu na zájemce o službu NZDM. Domnívám se, že pohled a vnímání dané cílové skupiny, může být základním vodítkem, jak tento proces vylepšit a udělat přirozenější. Mělo by jít především o optimalizaci, která zajistí co nejméně ukončených prvokontaktů ihned po seznámení se se službou.

Práci jsem rozdělila do dvou částí. V první, teoretické, se nejprve věnuji obecným informacím o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Blíže se zaměřuji na proces užívání služby, kde se především věnuji fázi prvokontaktu. V poslední kapitole teoretické části se věnuji sociálnímu poznávání. Zejména popisuji proces sociálního vnímání a stručně nastiňuji faktory, které ovlivňují proces formování prvního dojmu. Tato kapitola je významná hlavně z hlediska spojitosti s cílem práce a interpretace dat. V teoretické části jsem nejvíce čerpala z publikace Kontaktní práce, kterou napsal

kolektiv odborníků, věnující se právě problematice NZDM. V praktické části bakalářské práce je stanoven cíl práce a výzkumná otázka, popsána zvolená metodika výzkumu, a také jsou zde prezentovány výsledky mé práce.

Zpracovaná tematika může přispět k profesionálnějšímu a odbornějšímu přístupu ze strany sociálních pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež k zájemcům o tuto službu.

## **1 SOUČASNÝ STAV**

### **1.1 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež**

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM) je sociální službou určenou pro děti a mládež, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo jsou jí ohroženy, a které nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci a péče. Jedná se o důležitou součást systému sociální prevence, která probíhá formou ambulantní popřípadě terénní. Základním smyslem je navázání a udržování kontaktu, předávání informací, odborná pomoc, podpora a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změny ve způsobu života (6).

#### **1.1.1 Historie vzniku a vývoje nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice**

NZDM jsou v naší republice institucí jednou z poměrně nejmladších, etablovaných se zhruba od druhé poloviny devadesátých let minulého století a v současnosti lze určitou formu NZDM nalézt takřka v každém větším městě. Z historického hlediska se označují čtyři klíčové momenty (29).

Mezník první souvisí s prací na ulici, tedy tzv. streetworkem. V roce 1994 byla na základě usnesení vlády č. 341/94 k Programu sociální prevence a prevence kriminality, zavedena role sociálního asistenta, který prováděl terénní sociální práci s dětmi staršího školního věku a s mládeží, která byla ohrožena nebo již zasažena sociálně patologickým vývojem a žila rizikovým způsobem života (16). Sociální asistent neboli streetworker byl specializovaný pracovník, který pracoval se skupinami osob v jejich přirozeném prostředí (19). Především měl být zaměřen na děti staršího věku a mládež ohroženou nebo již zasaženou sociálně patologickým vývojem (5). V této době ještě terénní práce nebyla uzákoněna a scházelo systematické vzdělávání pracovníků. Proto zde vznikla snaha o navázání kontaktů se zahraničím, kde tato práce měla delší tradici. Důležité bylo navázání spolupráce s Německem (konkrétně Saské sociální akademie), která

koncipovala pro sociální asistenty ucelené vzdělávání a tím se zasloužila o rozšíření teoretického zázemí práce streetwork v České republice **(16)**.

Jako druhý významný moment, který přímo ovlivnil rozvoj nízkoprahových klubů, byly přímé grantové programy, například program Děti ulice Nadace Open Fund Praha. V rámci tohoto a dalších podobných programů přišla do klubů výrazná finanční podpora, která řadu z nich postavila na nohy a díky níž mohli vzniknout další, nové kluby. Bez takto cíleně zaměřené finanční podpory nadací by se rozvoj v oblasti NZDM zcela určitě nedostal tak rychle dopředu **(29)**.

Jedním z předposledních významných kroků v historii nízkoprahových zařízení a klubů bylo založení pracovní skupiny NZDM v rámci České asociace streetwork (ČAS). ČAS byla založena v dubnu 1997 jako profesní organizace, která sdružovala odborníky z praxe i teoretických pracovišť působících v oblasti streetwork. Jejím cílem bylo vytvořit platformu pro odborný dialog na všech úrovních, zastřešovat supervizi, rozpracovávat metodiku streetwork a také rozvíjet vzdělávání a výměnu informací, atd. Po dlouhé přípravě ČAS, vznikla jakási pracovní skupina sociálních pracovníků, kteří začali sestavovat standardy pro NZDM. V roce 2001 vznikla konečná verze standardů a začal koloběh vzdělávacích programů pro profesionalizaci sociálních pracovníků v NZDM **(29)**.

Jako čtvrtý mezník je označován rok 2005. Od této doby realizuje ČAS společně s Národním vzdělávacím fondem dva projekty podpořené z Evropského sociálního fondu. Projekty směřují do oblastí rozvoje vzdělávání pracovníků v nízkoprahových službách. Cílem projektů je připravit poskytovatele služeb na inspekce sociálních služeb a nastartovat u nich proces zavádění standardů kvality do praxe. Výsledkem projektu jsou akreditované kurzy pro začínající a pokročilé pracovníky, kurzy pro dobrovolníky a supervizory v sociálních službách **(29)**.

### 1.1.2 Zakotvení v legislativě

Služba je zařazena mezi služby sociální prevence a je zakotvena v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. Ministerstva práce a sociálních věcí (6).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dle § 62 definuje NZDM jako zařízení, která: „*poskytují ambulantní (případně terénní) služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.*“ Odstavec 2, téhož § dále uvádí že: „*Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti: výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti; zprostředkování kontaktu se společenským prostředím; sociálně terapeutické činnosti; pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*“ (33).

Vyhláška č. 505/2006 Sb. § 27 upravuje základní činnosti při poskytování sociálních služeb v NZDM těmito úkony:

- a) výchovné, vzdělávací aktivizační činnosti:
  1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity
  2. pracovní výchovná práce s dětmi
  3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
  4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí
- c) sociálně terapeutické činnosti: socioterapie, jejíž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností podporujících sociální začleňování osob

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

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob (32).

### 1.1.3 Poslání a cíle

Matoušek posláním rozumí vyjádření smyslu existence organizace. Dále také pokládá činnost NZDM za velmi důležitou, protože hrají významnou úlohu v oblasti prevence asociálního chování a snaží se rozvíjet chování prosociální (17). Posláním NZDM je usilování 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 (6). Poslání by mělo být jedinečné, tzv. „ušité na míru“ dané organizací (20).

Cílem je zlepšení kvality života této cílové skupiny a snížení rizik sociálních a zdravotních, které souvisejí s jejich způsobem žití. Umožnit jim lepší orientaci v prostředí, ve kterém pobývají a vytvářet podmínky aby mohli řešit svou nepříznivou sociální situaci v případě zájmu (8). Cíle by měly být měřitelnými procesy, které by měly ukazovat, jak konkrétně naplňuje zařízení poslání, pro které vzniklo (31).

### 1.1.4 Cílová skupina

Každé NZDM si definuje cílovou skupinu dle potřeb dané lokality, zaměřenosti vlastní nabídky a dle zakázky, kterou plní vůči svému donátorovi (26).

Matoušek obecně definuje uživatele sociálních služeb jako společensky znevýhodněné osoby (19). V publikaci Pojmosloví je konkrétně vymezena cílová skupina, podrobněji z několika úhlů pohledu.



1. Pohled: Jde o děti a mládež zažívající nepříznivé sociální situace, mezi které patří konfliktní společenské situace, obtížné životní události, omezující životní podmínky **(6)**.

Konfliktními společenskými situacemi, jsou takové, které jsou v rozporu se společenskými, právními a kulturními normami. Např. šikana, drobná kriminalita, vandalismus, záškoláctví, útoky z domova, zneužívání návykových látek, rasismus. Obtížné životní události jsou situace, v nichž se člověk těžko orientuje a které jsou obtížně řešitelné vlastními silami. Např. pohlavní zneužívání, domácí násilí, těhotenství u dospívající dívky, partnerské problémy, nebo selhávání ve škole či v zaměstnání. Omezujícími životními podmínkami je život v prostředí, které způsobuje omezení psychosociálních dovedností, především nepříznivé rodinné a sociální. Např. absence zájmů, neschopnost navázání vztahů, neschopnost adaptace, pocit zneschopnění a odcizení **(16)**.

2. Pohled: Děti a mládež ve věkových skupinách od 6 do 12 let, od 13 do 18 let, od 19 do 26 let **(6)**.
3. Pohled: Jde o to, v jaké konkrétní lokalitě žijí nebo se pohybují a to jak ze sociálního tak geografického pohledu **(6)**.

K těmto úhlům pohledu je nutné zohlednit další (doplňkové) charakteristiky, kterými jsou, nemožnost či nechuť se zapojit do standardních volnočasových aktivit, vyhýbání se standardním formám institucionalizované pomoci a péče, upřednostňování neproduktivního trávení volného času, dávání přednosti trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu, životní styl, díky kterému se cílová skupina dostává do konfliktů, a který je ohrožující pro ně samé nebo jejich okolí, nedefinování jasné zakázky tak, jak to vyžadují jiné typy služeb **(6)**.

Staniček, Syrový a Herzog nabízí čtyři základní úrovně, které by mohly pomoci NZDM cílovou skupinu definovat. Jedná se o abstraktní, obecnou, konkrétní a pracovní úroveň. Abstraktní úroveň dává veřejnosti jasnou informaci o tom, pro koho jsme. Obecná úroveň jasně stanovuje, kdo může a nemůže využívat dané zařízení, např. děvčata od 12 – 18 let. Konkrétní cílová skupina se odvíjí od aktuálního zadání, tedy

vypracovaného projektu. Pracovní úroveň slouží k sestavení modelu typického klienta **(16)**.

## **1.2 Proces užívání služby**

Průběh služby má tři základní části, které na sebe navazují. Začíná prvokontaktem (jednání se zájemcem o službu), pokračuje uzavřením smlouvy (dohoda o poskytování služby) a jako poslední část je individuální plán (plánování služby) **(6)**.

Pro začátek tohoto procesu je potřeba, aby pracovníci NZDM aktivně oslovovali potenciální uživatele služby formou, která odpovídá věku a specifickým cílové skupiny a to buď prostřednictvím terénních sociálních pracovníků, prostřednictvím informačních kanálů, které cílová skupina preferuje například předávání informací mezi uživateli, distribucí informačních materiálů v prostředí, kde se cílová skupina pohybuje, nebo v institucích, kde se mohou uživateli předat a realizací specifických informačních aktivit (např. den otevřených dveří, pořádání exkurzí pro školy, nebo jinými veřejnými akcemi) **(6)**.

### **1.2.1 Prvokontakt**

Pojmosloví NZDM definuje první kontakt jako jednání se zájemcem o službu, přičemž sociální pracovník zjišťuje, z jakého důvodu zájemce službu vyhledal a jaké má potřeby. Prvokontakt se koná před začátkem užívání služby. V rámci prvokontaktu je zájemce o službu seznámen s možností anonymity, s veřejným závazkem služby, s charakterem služby, se základními principy služby, co nabízí a k čemu pro uživatele tato služba slouží, s otevírací dobou služby, s danými pravidly, s bezplatností sociálních služeb a s vedením dokumentace **(6)**. Bednaříková tvrdí, že první kontakt je jedním z nejdůležitějších částí průběhu služby a ovlivňuje celý průběh služby. Dále také, že pracovník NZDM by měl dbát na efektivní komunikaci, jelikož kvalitu komunikace mohou ovlivnit komunikační bariéry, např. nedůvěra, antipatie, rozdílné vnímání,

strach, nevhodná doba, nepřípravenost, nevhodně zvolený způsob komunikace, atd. Všechny zmíněné bariéry ovlivňují první pocity zájemce o službu z daného prostředí, ve kterém se nachází, a které má pro něj do budoucna působit přirozeně a bezpečně. Pracovník NZDM by se měl vyvarovat chyb v posuzování, jako jsou např. haló efekt, projekce, sympatie, antipatie, škatulkování, předsudky, nálada či pozadí **(3)**.

Co se týče délky prvkontaktního Rámcu je toho názoru, že by tato fáze měla zahrnovat zhruba 1 - 5 setkání (dle věku potenciálního klienta a situace). Dobrou praxí je, aby proběhla během prvního měsíce od navázání kontaktu. Jako ostatní části průběhu služby, i první kontakt musí být specifikován ve vypracovaných standardech kvality v sociálních službách, kde každé zařízení musí mít uvedeno, kolik setkání první kontakt trvá **(16)**. Například NZDM, ve kterém pracuji, má první kontakt rozdělen do deseti setkání. Po naplnění deseti setkání se přechází k druhé části procesu, kterou je dohoda o poskytování služby.

Jelikož informací pro zájemce o službu v rámci prvního kontaktu je mnoho, většina NZDM seznámí zájemce pouze se základními principy jako je anonymita, co nabízí, otevírací doba klubu, základní pravidla, práva a povinnosti. Zájemce o službu při prvním kontaktu se seznamuje jak s pracovníkem, tak s prostředím. Dostane informační materiál, který slouží jak pro jeho lepší orientaci služby, tak jako informace pro zákonné zástupce. Pojmosloví NZDM uvádí, že může být uživateli nabídnuto, aby přivedl své zákonné zástupce na prohlídku do zařízení. Jelikož může jít o narušení anonymity ostatních klientů, nabízejí proto prohlídku zařízení výjimečně, na výslovné přání rodiče a pokud možno mimo otevírací dobu, aby anonymita uživatelů služeb byla co nejvíce zajištěna **(6)**. Úkolem pracovníka je zde reflektovat klientovy potřeby a pomoci mu je naplňovat. Pro tuto fázi je důležitý častý a hlavně pravidelný kontakt **(16)**. Po zjištění očekávání, dochází k vytvoření dohody o poskytování služeb a poté k definování osobních cílů **(31)**.

### **1.2.2 Dohoda o poskytování služby**

Sociální služby jsou poskytovány na základě uzavřené dohody o poskytování služeb (31). Dohoda o poskytování služby, tzv. smlouva může být buď ústní, nebo písemná. Dohoda, ať už je ústní či písemná, musí vždy obsahovat tyto náležitosti: označení smluvních stran, druh sociální služby, místo a čas poskytování služby, dobu platnosti smlouvy a výpovědní důvody a lhůty. V dohodě o poskytování služby musí zájemce stvrdit minimální - adaptační cíl služby. Tímto cílem rozumíme sladění služby mezi klientem a zařízením (6). Služba má naplňovat daný cíl, který zahrnuje všechny důležité aspekty (31). Minimálním - adaptačním cílem služby je pobyt v zařízení, který splňuje charakteristiky typu: chci do zařízení chodit, chci využívat prostor a vybavení zařízení, souhlas s dodržováním pravidel klubu, souhlas s tím, že se mnou bude plánováno další využívání služby a seznámení s termínem pro revizi plánu (cílů) a znalost toho, že tyto nabídky nemusím akceptovat, jelikož se jedná o zařízení s nízkým prahem. Pokud zájemce o službu souhlasí se všemi výše zmíněnými body, stává se uživatelem služby (6).

### **1.2.3 Individuální plánování**

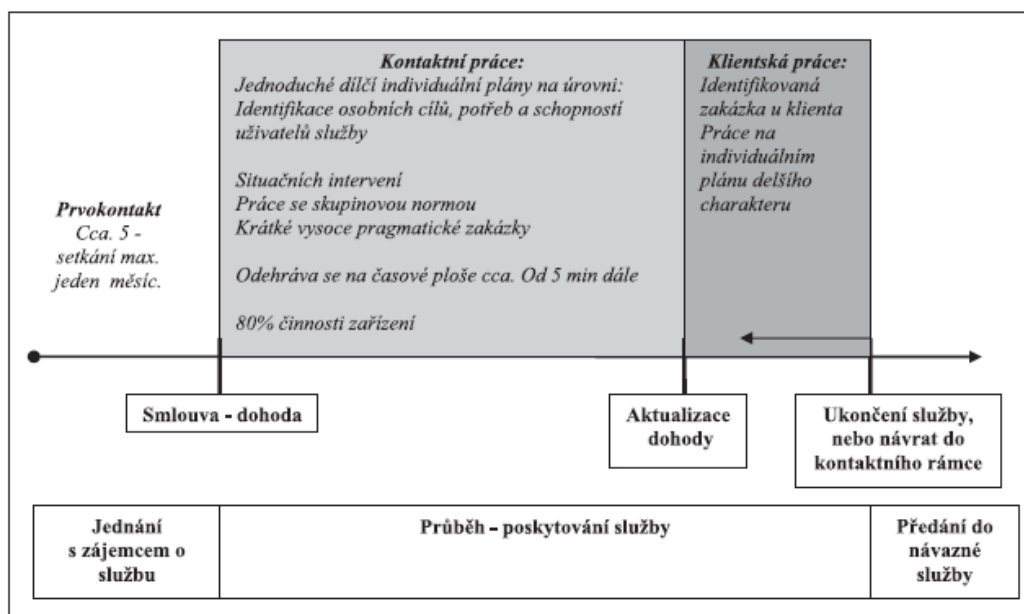
Poslední, třetí, fází je proces individuálního plánování, který chápeme v kontextu NZDM jako dlouhodobou kontinuální práci s uživatelem služby, který začíná uzavřením dohody o poskytování služby. Na základě dalších rozhovorů s uživatelem v rámci kontaktní práce se s uživatelem uzavírá individuální zakázka, která je tohoto procesu (6). Plán je postaven především na schopnostech uživatele a vychází z cílů a potřeb (31). Individuální plán se může uzavírat jak na krátkodobé, tak na dlouhodobé cíle. Vždy se individuální plán nastavuje podle potřeb uživatele služeb, což znamená, že pokud je pro uživatele služeb v danou chvíli důležité nepropadnout na pololetí z matematiky, nebo udělat za tři měsíce zkoušku v autoškole, nastaví se krátkodobý individuální plán. Po naplnění plánu, si pracovník s klientem udělají tzv. sezení, kdy zhodnotí spolupráci a naplnění cíle. Po zhodnocení, je na uživateli, jakou situaci si přeje

vyřešit a naplánuje si sociálním pracovníkem kroky k jejímu úspěšnému zvládnutí. Zmíněný individuální plán je konkrétním výstupem procesu individuálního plánování **(6)**.

Plánování průběhu služby je další způsob, jak napomoci uživatelům služeb mít přehled o službách, které jsou jim poskytovány. Vytvoření jasných plánů přispěje také pracovníkům. Povede k zefektivnění a zkvalitnění práce v několika ohledech, například k naleznutí výhodnějších řešení situace a předcházení rizikům **(31)**. Celý proces se dá pochopit jako plynulý průchod uživatele službou **(6)**.

#### **1.2.4 Ukončení procesu**

Všechny zmíněné fáze tvoří proces, který, jako ostatně většina procesů, může skončit. Ukončení procesu užívání služby je buď písemné, nebo ústní. Odvíjí se to od toho, jak byla dohoda uzavřena. Smlouva se ukončuje buď po naplnění cíle, kdy žádný další cíl uživatel nemá, nebo jednostranně, a to buď ze strany pracovníka, či uživatele. Ukončit smlouvu může uživatel, pokud již nemá o službu zájem, je nespokojen se službou a jejím průběhem, je nespokojen s pracovníkem NZDM nebo se uživatel rozhodl využívat jiné zařízení. Ukončit smlouvu také může pracovník NZDM, a to v případě, kdy uživatel porušuje stanovená pravidla smlouvy a nedodrží podmínky sociální služby **(6)**



Obrázek 1: Zdroj Kontaktní práce (16)

### 1.3 Společenský rozměr NZDM

#### 1.3.1 Nízkoprahovost

Základním principem fungování NZDM je nízkoprahovost, která zajišťuje, aby byla umožněna maximální dostupnost služeb (6). Tento princip je jakousi reakcí na to, že část sociálních služeb se mívá se svými adresáty. Důvodem je existence zmiňovaných bariér mezi poskytovatelem a osobami, pro které je služba určena. Tyto bariéry se mohou nacházet jak na straně poskytovatele, tak na straně adresátů či společenského kontextu (16).

Nízkoprahovost spojujeme se sociálními službami (16). Cílem sociálních služeb je zvýšení kvality života, případně i ochrana zájmů společnosti (18). Nízkoprahovost je specifický rys části sociálních programů, o reakci na to, že část sociálních služeb se mívá se svými adresáty (16). Nízkoprahová centra mohou být i mobilní, nikoliv pouze stacionárního charakteru (4).

S touto teorií či spíše "vrtochem" v pojmosloví nesouhlasí Herzog, který říká, že kdybychom tuto představu o nízkoprahu dogmaticky uplatňovali, zjistili bychom, že

samy o sobě nejsou zárukou skutečně nízkého prahu pro určitou cílovou skupinu a jejich „blbunevzdorné“ naplňování může vést až k reálnému ohrožení klientů, pracovníků, či k ohrožení efektivity konkrétních programů. Důvodem je existence bariér mezi poskytovatelem a osobami, pro které byla služba určena. Tyto bariéry se mohou nacházet jak na straně potenciálních adresátů, tak na straně poskytovatele či společenského kontextu. Mezi bariéry, které brání někomu vyhledat pro něj prospěšnou službu, patří neznalost a neinformovanost; rezignace, lenost a pasivita; neschopnost či neochota plnit podmínky spojené s čerpáním běžných služeb; neschopnost či neochota službu vyhledat; obava ze stigmatizace či postihu. Existují také bariéry, které brání společnosti (potažmo poskytovatelům) být v kontaktu a ovlivňovat část osob, které jsou ve stavu nouze, nebo konají pro společnost ohrožující jednání. Mezi tyto bariéry patří ideové a ideologické zábrany (nedostatek pragmatického přístupu); neznalost funkčních řešení souvisejících s nedostatkem inovace, nedostatkem hledání; rezignace, neochota investovat do určité oblasti veřejné prostředky či jejich nedostatek. Pokud pro společnost určitá část rizikového chování a jednání je natolik zásadní, že jde cestou trestních postihů, vyvolává to i na opačné straně (u potřebných osob) napětí, obavu z potrestání a neochotu pomoc vyhledat **(16)**.

Princip nízkoprahovosti je definován také v materiálu pojmosloví NZDM, který uvádí, že NZDM realizují službu tak, aby byla umožněna maximální dostupnost, tedy ve snaze odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb. Zařízení vytváří prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké přirozenému prostředí cílové skupiny **(6)**. Základním prostředkem pro oslovení a získání klientů je nabídka možností trávení volného času, čímž je vytvářen prostor pro přirození navázání kontaktu s cílovou skupinou a následné poskytování sociálních služeb **(10)**. Aktivita jsou také prospěšné pro procvičování některých dovedností, jako je například práce ve skupině nebo i lepší sebepoznávání **(27)**.

Pro omezení přístupu uživatele ke službě není důvodem pasivita či názorová odlišnost. Uživatel má možnost zůstat v anonymitě. Jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje uživatele musí být vedena se souhlasem uživatele a s právem do ní

nahlížet. Zařízení získává jen ty údaje, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb. Pro užívání služby není podmínkou členství ani jiná forma registrace. Pravidelná docházka do zařízení není podmínkou užívání služby. Uživatelé mohou přicházet a odcházet v rámci otevírací doby zařízení podle svého uvážení. Uživatel není povinen zapojit se do připravovaných aktivit. Služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně. Provozní doba služby odpovídá potřebám uživatele. Je k dispozici v době, kdy uživatel má vhodné podmínky přijít do zařízení. Zároveň je provozní doba služby stabilní a nedochází k jejím náhlým výpadkům. Službu může využít kdokoliv z cílové skupiny bez omezení, pokud svým chováním a jednáním neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby (6).

Nízkoprahovost často zmiňujeme v kontextu metody kontaktní práce. Nabízí se hned několik otázek, podle Herzoga jsou na místě dvě velmi důležité. Jak se v ní promítá nízkoprahovost? Jak se ona promítá v nízkoprahovosti (16)? Na tyto otázky nalezneme odpověď v literatuře Klímy, který konstatuje, že obsahem kontaktní práce je mnohvrstevný kontakt s reálným prostředím, s konkrétním životním prostorem cílové skupiny; se sociálními situacemi, v nichž jsou tito lidé angažováni, s jejich obvyklými činnostmi probíhajícími v rozměru každodennosti a všedního dne; s jejich životním způsobem, s jejich zkušenostmi a běžnými starostmi; s prožívanými obtížemi a problémy; se skutečnými možnostmi a příležitostmi, které klienti v dané lokalitě mají (15).

Jiří Stáníček říká, že "Nízkoprahovost" je o skutečné a reálné dostupnosti. Každý program, každé centrum musí ve své lokalitě, komunitě, tj. ve své sociální realitě vědět, co určuje tu skutečnou dostupnost. V rozměru reálné dostupnosti se ptáme: kde má být služba umístěna, aby ji klienti vyhledali? Jak má být služba označena (image), aby ji klienti přijali? Kdy má služba fungovat, aby ji klienti vyhledali? Jaký má být vklad klientů (cena a podmínky užívání služby pro klienty), aby klienti službu vyhledali (16)?



### 1.3.2 Bariéry ve využívání NZDM

Možnosti realizace sociální služby jsou omezeny širokým spektrem okolností, které lze těžko identifikovat, jelikož i u poskytovatelů stejného typu služby lze nalézt odlišné podmínky. Všeobecnými podmínkami pro úspěšnou realizaci služeb jsou finanční a personální, legislativní a systémové (2).

Realizaci sociální služby ovlivňují dvě strany a to poptávka a překážky při vytváření sociální služby (2).

Časovými bariérami se rozumí takové bariéry, které se odrážejí v provozní době. K odstranění těchto překážek je třeba přizpůsobit provoz potřebám uživatelům, tedy v době, kdy má cílová skupina možnost do zařízení docházet. Prostorové bariéry lze odstraňovat tak, že zařízení je umístěno v takovém prostoru, který je cílové skupině co nejlépe dostupný. Zařízení se snaží nalézt takový prostor, který by nebyl propojen s institucemi, které by cílovou skupinu odrazovali k vyhledání služby (6). Herzog tyto dvě bariéry spojuje do tzv. technických bariér (16). Při odstraňování finančních bariér, je třeba dbát na to, že služby využívají děti a mladiství, kteří nemají velké finanční možnosti. Co se týče psychologických bariér, mezi které spadá jak vzhled zařízení, tak chování pracovníků, je důležité zařízení vytvářet tak, aby cílovou skupinu neodrazovala z hlediska jeho vnímání pro něj bezpečného a příjemného prostředí (6).

Psychologickým bariérám se věnuje také Šándor, který vysvětluje, jaké bariéry lze najít u pracovníků, jako jsou osobnostní předpoklady pro práci s cílovou skupinou, momentální dispozice a jeho nejasná úloha, jelikož cílová skupina často neví, co může od pracovníka očekávat. Klienti mohou pociťovat strach z označování kvůli účasti v NZDM, mohou se obávat povinné účasti na pořádaných aktivitách nebo mohou mít špatné zkušenosti z využívání jiných NZDM (23).

Šándor popisuje také skupiny sociálních bariér, mezi které zahrnuje finanční možnosti cílové skupiny a neorientovanost v poskytovaných sociálních službách, neschopnost ze strany cílové skupiny zjistit, která služba by jim mohla pomoci (23).

Podle slovenských autorů mezi bariéry, které vytváří zařízení, patří nejasný systém pravidel, který je přísný a komplikovaný, má vysoké nároky na cílovou skupinu, povinnou a aktivní účast na pořádaných programech, finanční náročnost, náboženský

charakter, specifické zaměření na jednu oblast zájmů, nedostatečnou propagaci a nesrozumitelné podávání informací o službě (23).

Pro snižování možných bariér je třeba respektovat způsob jeho vstupu do procesu užívání služby. Nenutit klienty do vytvářených aktivit, nechat klienty, aby se sami rozhodli jak se zapojit do programu. Pracovník by měl přijímat jeho životní obtíže, tak jak je cítí a sděluje, v míře, v jaké je sdělovat chce (15).

## **1.4 Sociální poznávání**

### **1.4.1 Sociální kognice**

Současní psychologové používají pojem sociální kognice ve smyslu sociálního poznávání. Fiske a Taylor označují tímto termínem to, jak si lidé vytvářejí dojem o jiných lidech a o sobě samých a chápou jej šířeji než vnímání, neboť lidský smysl pro kontrolu je fundamentální pro soudy, které si lidé vytvářejí o sobě a o jiných. Sociální kognice zahrnuje také vnímání a interpretaci sociálních událostí, nikoli jen osob. Poznávání je procesem zpracovávání informací, někteří autoři i tímto pojmem nahrazují zmiňovanou sociální kognici (22). Po obsahové stránce jde o mentální reprezentace, které mají lidé o sociálním světě. Sociální poznávání obsahuje charakteristiky lidí, sociálních skupin, poznatky o vztazích, a o interpersonálních situacích (událostech), ve kterých lidé, případně skupiny působí (25). Fiedler a Bless píší, že čím méně je člověk motivován a schopen zpracovávat informace, tím více ovlivňují dosavadní znalosti nové informace (zpracování informací shora dolů) a naopak, čím více se člověk zabývá zpracováním nových informací, tím více nově přichozí zprávy ovlivní dosavadní znalosti (zpracování informací zdola nahoru) (14).

### **1.4.2 Sociální percepce**

Sociální percepce je definována jako vnímání lidí a jejich projevů a je zároveň součástí sociální inteligence. Jedná o proces, který zahrnuje selekci vnímaných informací a

specifický způsob jejich zpracování (24). Hartl a Hartlová popisují percepci jako proces, kdy člověk prostřednictvím smyslů získává informace o okolních objektech, kvalitách a vztazích a také o vlastním vnitřním světě (11).

Sociální percepci lze naradit pojmem interpersonální, jelikož jde o poznávání člověka člověkem (25). Jde o nejsilnější služku sociální kognice, avšak s omezenou kapacitou při zpracovávání všech informací, dle Fiedlera a Blesse se však člověk s tímto omezením vyrovná díky schopnosti přenášet pozornost na konkrétní podněty, podle momentálních potřeb a cílů (14).

Harnatt rozlišuje v sociální percepci dva problémy, a to vnímání pod vlivem sociálního tlaku, čímž se rozumí vnímání fyzických objektů, nikoliv osob. Druhým problémem je vnímání a posuzování osob, což je užší smysl percepce, kde jde v podstatě o to, že vnímaný podnět pomáhá k dotváření charakteristik vnímaného (22).

Nakonečný upozorňuje, že pro veškeré vnímání je charakteristická kategorizace, která zajišťuje zařazování vnímaných objektů dle míry shodnosti. Zmiňovaná kategorizace dále spolu s procesy selekce (věnování pozornosti jen některým z podnětů) a inference (vnímání něčeho za smyslovými dojmy, posuzuje emoční stav osoby) spadá do tzv. triády základních sociálně-percepčních procesů. Jde o jakousi jednotu vnímání a vytváření obrazu posuzované osoby (22).

### **1.4.3 Proces formování prvního dojmu**

Ve snaze porozumět druhým a sobě samým vytváříme intuitivní teorie lidského chování tak, že sbíráme informace, zjišťujeme kovariaci a vyvozujeme kauzalitu. Naše teorie mohou výrazně ovlivnit, jak vnímáme získaná data, mohou deformovat náš odhad kovariace a zkreslovat naše hodnocení příčiny a následku. Máme například tendenci vybavit si situaci, která byla emocionálně významnější a zabarvenější než situaci s nevýraznými emocemi, což taktéž ovlivňuje naše úsudky (1).

Existuje několik faktorů, které ovlivňují utváření prvního dojmu. Lze je rozdělit na dvě skupiny, a to na faktory na straně posuzované (percipovaného) osoby a na faktory na straně posuzovatele (percipienta) (25).

#### ***1.4.3.1 Faktory na straně posuzovatele***

Jde o faktory krátkodobého charakteru (např. očekávání) i stabilních struktur (např. schéma, stereotypy) (25). Literatura uvádí následující faktory: implicitní teorie osobnosti, stereotypizace, kognitivní heuristiky a motivační a emocionální faktory.

Na implicitní teorii osobnosti upozornil, a zároveň autorem označení tohoto jevu je L. J. Cronbach. Slovo implicitní zvolil právě proto, že si lidé vytváření této teorie nejsou vědomi (22). Asch ukázal, že při utváření prvního dojmu si často lidé domýšlí spoustu věcí, pro které nemají žádné důkazy. Předpovídá také, že určitý povahový rys je zároveň spojen s několika dalšími, které navíc považujeme za důležitější než jiné (12). DeVito definuje tuto teorii jako systém pravidel, které určují, jaké vlastnosti se k sobě hodí a obvykle se spolu vyskytují (7). Právě z těchto několika charakteristik u percipovaného jedince dochází k utváření celkového dojmu (9). Jde spíše o nástroj, který pomáhá k dotvoření obrazu o osobnosti člověka (12).

Druhým faktorem je stereotypizace, podle které klasifikujeme ostatní lidi na základě předem daných kritérií povrchních charakteristik, jako je například barva pleti, náboženského vyznání či sexuální orientace. Jde o řazení do předem vytvořených "šuplíků" (12).

Kognitivní heuristiky jsou dalším působícím faktorem a lze je definovat jako určitá zjednodušení, které umožňují řešit složité problémy a zjednodušovat je. Při této redukci může docházet ke zkreslování a nesprávným závěrům (14). Jde o nepsaná pravidla, která usměrňují rozhodování o druhých (25).

Vedle těchto faktorů jsou důležité též motivační a emocionální faktory. Je-li motivace jedince zpracovávat informace nízká, mají na konečný úsudek velký vliv stereotypy. Lidé mají tendenci vnímat, kódovat, pamatovat a vybavovat si informace podle duševního stavu. Podle Fiedlera a Blesse při pozitivní náladě vnímáme ostatní spíše pozitivně a naopak (14).

### ***1.4.3.2 Faktory na straně posuzovaného***

U percipované osoby mají výrazný vliv efekty primárnosti, novosti, rozptýlení a nápadnosti **(25)**.

Obecně platí, že první informaci, kterou o druhé osobě získáme, formuje ve větším vlivu celkový dojem **(1)**. Výrost a Slaměník nazývají tento efekt, efektem primárnosti. Dle těchto autorů právě tento efekt ovlivňuje posuzování později zjištěných rysů druhé osoby. Efekt primárnosti může být částečně eliminován, pokud posuzovatelé mají dostatek času a motivace na zvažování každé informace **(25)**.

Efekt novosti se nevyskytuje často. Tento efekt přisuzuje, oproti efektu primárnosti, větší vliv později získaným informacím **(25)**.

Efekt rozptýlení se projevuje tím, že vliv určitého chování na formování dojmu je slabší, pokud jsou v kontextu jedné podstatné informace, podány další nesouvisející **(25)**.

Nápadnost chování a fyzická nápadnost poukazuje na to, že mnohem silnější vliv na formování dojmu má extrémní či negativní chování a také výrazná fyzická nápadnost **(25)**.

Existují také další faktory, které ovlivňují formování dojmu o druhé osobě. Jde například o rysy obličeje, hlas, postoj těla, gesta apod. **(25)**.

## **2 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY**

### **2.1 Cíl výzkumu**

Cílem výzkumu je identifikovat, jak působí fáze prvokontaktu na zájemce o službu NZDM.

### **2.2 Výzkumné otázky**

S ohledem na cíl výzkumu a jeho kvalitativní strategii jsem stanovila následující výzkumnou otázku:

Jak prožívají zájemci o službu NZDM fázi prvokontaktu?

## 3 METODIKA

### 3.1 Použitá metodika

Ve své bakalářské práci jsem zvolila kvalitativní strategii výzkumu. Podstatou kvalitativního výzkumu je jedinečnost a neopakovatelnost, pro popis, analýzu a interpretaci zkoumaných fenoménů využívá kvalitativních metod (21). Pro výzkum mé bakalářské práce jsem využila metodu dotazování a sběr dat jsem provedla technikou polostrukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami doplněnou o nezúčastněné pozorování.

Rozhovor je technikou kvalitativního výzkumu, která umožňuje klást cílené otázky tváří v tvář. Polostrukturovaný rozhovor je postaven na předem sestavených schématech, která jsou závazná. Tato schémata obsahují okruhy otázek, které jsou pevně dané, ale pořadí lze upravovat (21).

Pozorování představuje snahu zjistit, co se skutečně děje. Při pozorování nejde pouze o vizuální, ale často i o sluchové, čichové a pocitové vjemy. Pomáhá nám také doplnit zprávu o popis prostředí. Výzkumné pozorování lze klasifikovat do několika kategorií: Skryté, otevřené, zúčastněné, nezúčastněné, strukturované, nestrukturované, přirozené, umělé, sebe samého či pozorování někoho jiného (13). Nezúčastněné pozorování probíhá bez angažovanosti pozorovatele k pozorování společenských jevů. Nezúčastněné pozorování může být jak otevřené, tak skryté. Ve svém výzkumu jsem zvolila otevřené pozorování, jelikož jsem byla v přímé interakci s informanty (21).

Před samotným výzkumem jsem provedla pilotní studii, abych zjistila, zda jsou sestavené otázky polostrukturovaného rozhovoru srozumitelné, jasné a zodpověditelné. Pilotní studie přispívá ke zvýšení validity získaných dat. Validita je synonymum pro pojem pravdivost a platnost. Jde o konstrukt toho, zda způsob, jakým jsme dospěli k našim zjištěním, jsou pravdivá, tedy zda odpovídají realitě. Validita představuje také to, zda samotná zjištění jsou pravdivá, tedy zda odpovídají a jsou věrohodná. Pilotní studií nemusí jít pouze o zmapování prostředí, ve kterém chceme výzkum realizovat, ale také o ověření vybraných metod a postupů pro získávání dat. Pilotní studie se využívá pouze

ve kvalitativních výzkumech (21). Pilotní studii jsem provedla u dvou uživatelů služby, kteří právě uzavřeli dohodu o poskytování sociálních služeb a na zkoumanou problematiku měli náhled, z důvodu právě ukončeného procesu prvokontaktu. Při této studii se ukázaly některé otázky jako nesrozumitelné, či nic neříkající, proto jsem po skončení studie některé otázky upravila, dle postřehů dotazovaných.

Operacionalizací jsem získala čtyři okruhy otázek. Doslovné znění okruhů a otázek je uvedeno v příloze č. 1. Data byla po nahrání na diktafon přepsána do elektronické podoby. Poté byla analyzována pomocí obsahové analýzy, kdy jsem odpovědi roztřídila dle okruhů polostrukturovaného rozhovoru. Tímto jsem dosáhla uspořádání získaných dat, což bylo potřebné pro interpretaci výsledků.

### **3.2 Charakteristika výzkumného souboru**

Výběrový soubor tvořilo devět informantů, kteří v době výzkumu byli vedeni jako zájemci o službu. Výzkum probíhal v NZDM z Jihočeského kraje, konkrétně se jednalo o NZDM Bongo v Týně nad Vltavou. Na základě pilotní studie jsem zjistila, že aktuálně nejčastěji zastoupenou skupinu tvoří zájemci o službu ve věku od 12 do 13 let, čímž jsem si stanovila pro kvalitativní výzkum tuto věkovou kategorii. Malé věkové rozpětí mezi informanty poskytlo lepší možnost pro porovnání dat. Identifikační údaje o informantech jsem získala z osobní dokumentace zájemců a také z denních zápisů.

### **3.3 Vlastní realizace výzkumu**

Rozhovory byly realizovány v období měsíce února až března roku 2013. Probíhaly individuálně bez přítomnosti další osoby, až na jednu výjimku, kdy dvě informantky chtěly, aby mohly absolvovat rozhovor společně. Od všech informantů jsem si před samotným rozhovorem vyžádala ústní souhlas s nahráváním rozhovoru na diktafon. Nahrávání na diktafon jsem volila z důvodu přesného popisu rozhovoru. Rozhovory začínaly vždy neformální otázkou ohledně trávení volného času. Tento neformální



začátek jsem zvolila pro navození přirozené a nenucené atmosféry, jelikož jsem při pilotní studii vyzorovala, že je potřeba právě neformálního úvodu.

Informanti byli ujištěni, že získané informace jsou anonymní a budou sloužit výhradně pro zpracování mé bakalářské práce. Informanti byli dále ujištěni, že v mé bakalářské práci nebudou uvedena žádná data ani jména, podle kterých by mohli být identifikováni. Pro lepší pochopení a v případech neúplných odpovědí jsem příležitostně využívala doplňující otázky. Výsledky byly zpracovány za využití analýzy získaných dat, která byla následně doslovně přepsána do elektronické podoby a tříděna do stanovených okruhů polostrukturovaného rozhovoru. Z odpovědí informantů jsem zaznamenala odpovědi vztahující se k položeným otázkám.

V interpretaci výsledků uvádím ilustrativní výroky informantů. Pro zachování anonymity informantů jsem použila označení písmeny A až I.

## 4 VÝSLEDKY

Výsledky jsem si rozdělila do čtyř oblastí, které vycházejí z otázek, které jsem si předem připravila k polostrukturovanému rozhovoru s otevřenými otázkami.

### 4.1 Základní údaje o výzkumném vzorku

Pro větší přehlednost jsem identifikační údaje informantů uspořádala do Tabulky č. 1.

Tabulka č. 1: Základní údaje o výzkumném vzorku

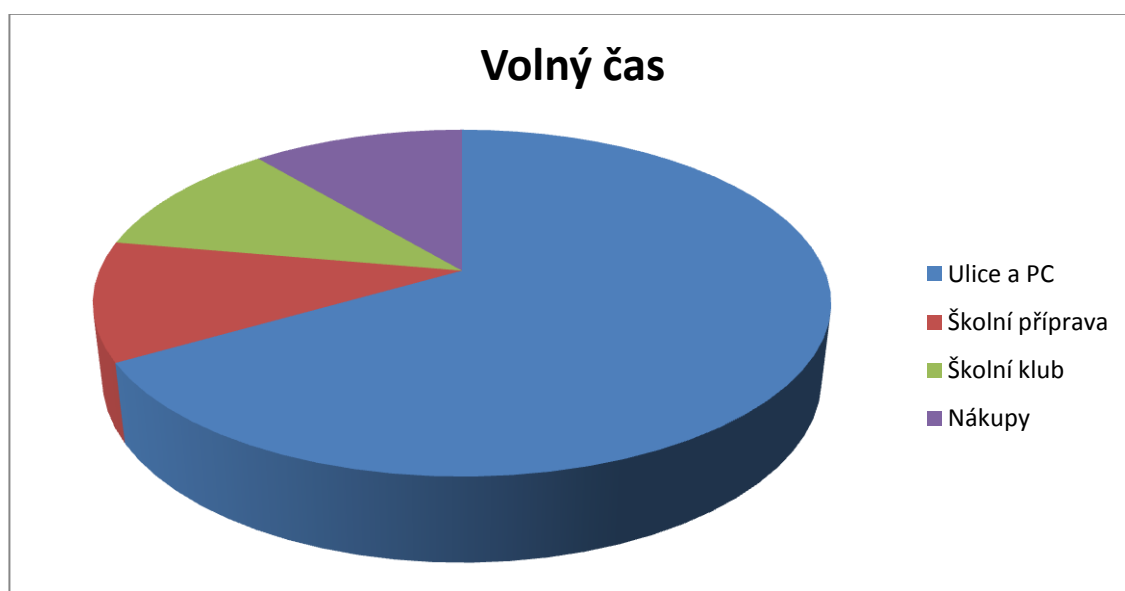
Respondent	Pohlaví	Věk	Setkání v prvokontaktu
A	Muž	13	8. setkání
B	Muž	12	6. setkání
C	Žena	12	10. setkání
D	Žena	12	10. setkání
E	Muž	13	5. setkání
F	Muž	12	7. setkání
G	Žena	12	9. setkání
H	Žena	12	9. setkání
I	Žena	13	9. setkání

Zdroj: vlastní výzkum

Jak lze pozorovat v tabulce č. 1, mého výzkumu se účastnilo celkem devět informantů. Z toho čtyři chlapci a pět dívek, kteří jsou zájemci o službu NZDM. Každý z informantů je v odlišné fázi prvokontaktu. Věk informantů se pohyboval od 12 do 13 let, kde převažuje spíše mladší věk. Všechny výše uvedené údaje splňují kritéria výzkumného souboru.

## 4.2 Důvody vstupu do NZDM

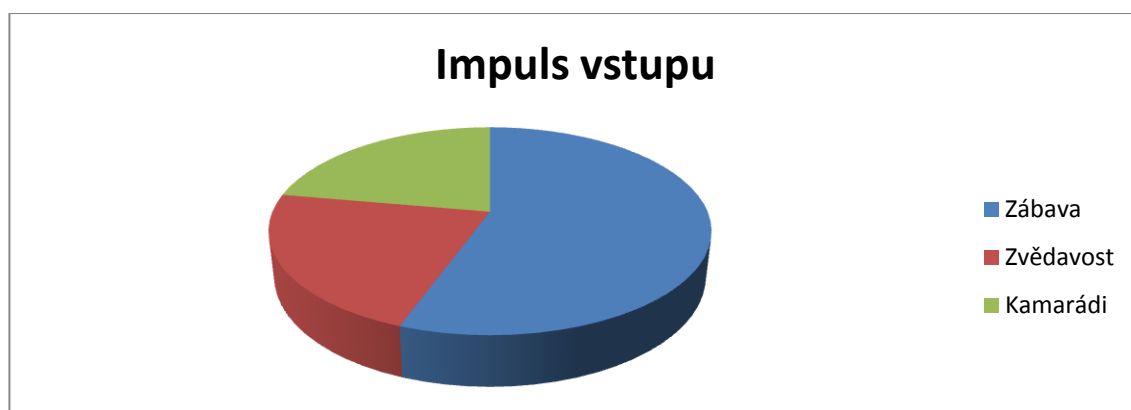
Většina dotazovaných informantů, kteří byli v době výzkumu zájemci o službu, se shodli, že před vstupem do NZDM trávili volný čas, především venku nebo doma u počítače. Tři informanti trávili svůj volný čas jinak, například informant E uvedl, že trávil volný čas přípravou do školy: „*Já jsem se musel šprtat do školy, nebo jsem byl na počítači*“. Informantka D trávila svůj čas ve školním klubu, kde čekala na sestru: „*Já jsem čekala ve škole na ségru*“. Informantka G trávila svůj volný čas s kamarádkou, když chodili po obchodech: „*Já jsem chodila s kamarádkou po nákupech, protože tak chodíme hodně*“.



Zdroj: vlastní výzkum

O NZDM se informanti dozvěděli od svých starších spolužáků, kamarádů či sourozenců. Dvě dotazované přišly na doporučení třídní učitelky, jako například informantka D a informantka G: „*No nám to poradila paní učitelka*“ (informantka G). Někteří informanti dokonce přišli již ve věku 10 let, jelikož byli zvědaví: „*neprošel jsem, protože se mi nechtělo lhát kolik mi doopravdy je*“ (informant A), „*já jsem přišel v jedenácti, ale nachytali mě*“ (informant B), „*byla to sranda, vymýšlel jsem si datumy a říkal jsem, že chodím do sedmé třídy*“ (informant F). Do NZDM informanty přivedla

zvědavost, zábava a kamarádi. Informantka C přiznává, že začala chodit kvůli spolužačkám: „*kamarádky, holky tady*“, totéž přivedlo do NZDM informanta E: „*protože už tam chodila skoro celá třída, tak jsem chtěl chodit taky*“ informantky H a I přišly do NZDM jelikož byly zvědavé: „*každý o tom mluvil, tak jsem byla zvědavá*“ (informantka H).



Zdroj: vlastní výzkum

Všem informantům vyhovuje dostupnost NZDM, myslí si, že lokalita a otevírací doba je nejlépe přizpůsobená cílové skupině.

### 4.3 První kontakt

Prostředí NZDM bychom, dle odpovědí informantů, mohli rozdělit na vnitřní a vnější. Do vnitřního prostředí spadá prostor NZDM, kde se odehrávají volnočasové aktivity a sociální práce. Toto prostředí působí na všechny informanty pozitivně, líbí se jim barevnost, hodně světla a velikost klubu. Informantce I se líbí výzdoba klubu: „*Je tady hezká výzdoba, která se mi líbí*“. Pokud jde o vnější prostředí, čímž všichni dotazovaní mají na mysli chodbu, kterou se přichází do klubu, přijde jim tmavé a nepřehledné. Informanti A a B přiznali, že v nich prostředí chodby, při prvním vstupu, vyvolala strach: „*když jsem tady byl poprví, tak jsem se bál na té chodbě*“, „*...no, já jsem měl taky strach, jak tam byla ta tma*“ (informant B). Informant E nekomentuje prostředí

konkrétně, nicméně přiznává, že si na prostředí zvykal: „*Já jsem si tady ze začátku zvykal, ale už je to dobrý*“.

První návštěva NZDM proběhla u většiny informantů v pořádku a dle jejich slov normálně. Všichni informanti přišli v doprovodu kamaráda, který již v NZDM byl. Informantku G první návštěva dokonce bavila: „*mohla jsem se zeptat na všechno potřebný a celkem mě to bavilo*“.

Samotné pocity při prvním vstupu do zařízení a kontaktu se sociální pracovníci hodnotí informanti různě.

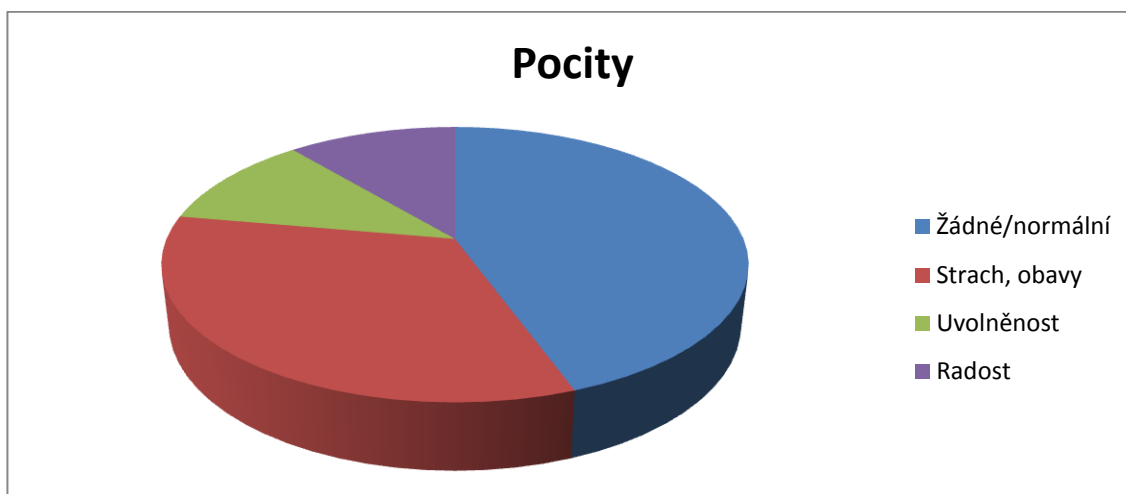
Informant B uvedl, že měl z prvního kontaktu strach: „*já jsem se trochu bál, ale nevím z čeho, asi jak jsem to tu neznal*“.

Informant E se cítil dobře, jelikož přišel s kamarádem, který v NZDM již byl. Přiznal, že pokud by šel sám, pociťoval by strach a obavy: „*kdybych šel sám, tak bych asi strach měl, takhle jsem se cítil v pořádku, protože jsem věděl, že se mnou jde někdo, kdo už tady byl*“.

Informant F uvedl, že měl radost, jelikož věkově spadal do cílové skupiny a mohl do NZDM docházet: „*měl jsem radost, že sem konečně můžu*“.

Další tři informantky se při prvním kontaktu a vstupu cítily nervózně a prožívaly strach a obavy z neznámého prostředí: „*...já jsem se bála, byla jsem nervózní, že jsem tady ještě nebyla*“ (informantka C), „*...taky trochu nervózní, ale pak už líp, jak jsi mi to všechno vysvětlila*“ (informantka D), „*...byla jsem nervózní, trochu jsem se přemlouvala a bála jsem se, že to tu bude jiný, než jsem si představovala, ale je to tu podle mých představ*“ (informantka G).

Ostatní tři informanti hodnotí svůj první kontakt normální bez významných pocitů: „*...cítil jsem se v pohodě, protože už jsem věděl, kam jdu, když jsem tu byl asi v jedenácti*“ (informant A). Informantky H a I připouštějí, že jim pomohlo, že do zařízení přišly spolu: „*dobře, vůbec jsem neměla strach*“ (informantka H), „*...jo v pohodě, šla jsem s kámoškou, tak jsem byla klidná, jinak nevím*“ (informantka I).



Zdroj: vlastní výzkum

Na otázku, zda bylo něco jinak, než jak to očekávali, odpovědělo sedm informantů shodně. Před vstupem do NZDM neměli žádná očekávání. Pouze jedna informantka C měla negativní očekávání, které se týkalo cílové skupiny. Domnívala se, že NZDM je centrum pro drogově závislé: „*jo určitě, já jsem si jako myslela, že to tady bude úplně jiný, že tady budou takový jakoby lidi, co si berou drogu, ne že tady budou stejný lidi jako já*“. Ostatní dva informanti měli očekávání, která se naplnila, jelikož již předem věděli, o jaké zařízení se jedná a jak první kontakt vypadá: „...*,jako věděl jsem od kámošů, že mi budou říkat pravidla a tak*“ (informant A), „...*nic mě nepřekvapilo, věděl jsem, co mě čeká, tak jsem to teda očekával, jak říkali ti kmoši*“ (informant F).

Na otázku, zda bylo něco, co se jim při prvním kontaktu/vstupu nelíbilo, všichni informanti jednoznačně odpověděli, že nikoliv.

#### 4.4 Následující návštěvy v procesu prvokontaktu

Při dalších návštěvách u nikoho z informantů nenastala situace, kdy by přemýšleli o ukončení navštěvování NZDM.

Na většinu informantů působily sociální pracovnice normálně, dobře a příjemně. Všichni se shodují, že jim sociální pracovnice pomohly se začleněním mezi ostatní klienty: „*no jak jste nám vysvětlily pravidla a tak, tak to mi pomohlo*“ (informant B),

„no, že když nás někdo nechtěl pustit k pinčesu, a byl tady dýl, tak ste se nás zastaly“ (informant A), „no jako tím, že ste mi hned nabídly to malování a zdobení, to bylo fajn a připadala jsem si dobře“ (informantka D), informantce I pomohlo k zapojení vzájemné tykání: „no to, že si říkáme jménem“.

Na přístupu sociálních pracovníc se všem informantům nejvíce líbil kamarádský přístup: „bylo fajn, jak jste milí, hodný a kamarádský“ (informantka H), „...působily jste jako kámošky, super“ (informantka G). Informantu D se na přístupu sociálních pracovníc líbí spravedlnost: „mě se líbí, že jste tady spravedliví a ke všem se chováte stejně“. Všichni informanti se shodli, že nebylo nic, co by se jim na přístupu sociálních pracovníc nelíbilo ani nic co by doplnili: „tak jak to bylo a je, tak je to fajn“ (informant A).

Na otázku, zda bylo něco, co je při dalších návštěvách překvapilo, odpověděli tři informanti, že nikoliv. Informant A však uvedl, že ho překvapili časté agresivní chování ostatních, které nechápe: „no jako ty bitky tady mě překvapili, vždyť je to zbytečný“, informantku G překvapil výběr volnočasových aktivit: „no čekala jsem míň her“, informantku C převapilo celé prostředí a cílová skupina: „myslela jsem si, že se tu kouří a tak, překvapilo mě, co tu je za lidi“, další dvě informantky překvapily pořádané preventivní programy: „...no ty témata měsíce“ (informantka H), „...no ty filmy co se tu pouští a ty programy, třeba šikana a tak, je to dobrý“ (informantka I), informanta E překvapila návštěvnost klubu: „sem myslel, že tu bude tolik dětí, že se ani nestihneme vystřídat“.

Informace, které byly informantům sdělovány během procesu prvokontaktu, byly pro většinu přínosné. Informantka D přiznává, že se raději v průběhu doptávala, „no ptala jsem se, jestli když něco řeknu, jestli to nikde neřeknete, to jsem se radši zeptala“. Další tři informanti přiznávají, že sdělované informace ohledně chodu klubu nevnímali, „no (smích) asi si nic nepamatuju“ (informant B), „já jsem si to pamatoval chvíli, ale připomínáte to“ (informant A), „jako takový ty kravinky (smích), jako, že si můžu udělat úkol, jinak ne“ (informant F).

## 4.5 Ideální postup

Na závěrečné otázky, jak by informanti chtěli, aby probíhaly jejich první chvíle v zařízení a zda by změnili postup sociálních pracovníků, všichni odpověděli, že první chvíle v zařízení byly příjemné a na postupu sociálních pracovníků by nic neměnili:

„...*tak jako tedkon*“ (informant A).

„...*no jako já bych to nechal tak jak to je*“ (informant B).

„...*všechno bylo v pohodě, nic bych neměnil*“ (informant F).

„...*tak normálně, jako teď*“ (informantka D).

„...*hm, to jak jste mě přivítali, bylo super, takhle bych chtěla, aby to probíhalo, nic bych neměnila*“ (informantka G).

„...*tak jak jsem přišla, tak mi to vyhovovalo*“ (informantka C).

„...*chtěla bych, aby to probíhalo stejně*“ (informantka I).

„...*bylo super, jak probíhali první chvíle, takhle bych si to představovala*“ (informantka H).

Jediný informant E by chtěl, aby na první chvíle v zařízení nebyl sám, ale raději s nějakým blízkým kamarádem, jak zmínil, již na předešlou otázku: „*jako aby se mnou vždycky šel nějaký kamarád, jinak bych si představoval první chvíle stejně, jak to bylo*“.

## 4.6 Pozorování

### 4.6.1 Kritéria hodnocení pozorování

Pro pozorování v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež jsem si stanovila tato kritéria: klima NZDM, prostředí NZDM, dostupnost NZDM, komunikace a přístup sociálních pracovníků se zájemci o službu, komunikace zájemce o službu s ostatními klienty, metody sociální práce.



#### ***4.6.1.1 Klima NZDM***

Klima v NZDM Bongo bylo velmi příjemné, panovala zde uvolněná atmosféra. Sociální pracovníci i klienti byli uvolnění. V tomto NZDM jsem se cítila příjemně.

#### ***4.6.1.2 Prostředí NZDM***

NZDM Bongo se nachází na sídlišti, kde se neskýtá příliš možností pro volnočasové aktivity dětí, kromě akcí pořádaných základní školou. Centrem tohoto sídliště je bývalý kulturní dům, ve kterém je kromě běžných obchodů také v provozu několik heren a barů.

Samotné nízkoprahové zařízení se nachází v druhém patře kulturního domu. Do klubu se přichází dlouhou, tmavší chodbou, kde jsou fotky a veřejný závazek zařízení.

#### ***4.6.1.3 Dostupnost NZDM***

NZDM Bongo se nachází na sídlišti, které neskýtá příliš možností pro volnočasové aktivity dětí, kromě akcí pořádaných základní školou nebo v jejích prostorách. NZDM Bongo sídlí v kulturním domě, v prostorách bývalého kina. Zmiňovaný kulturní dům je centrem sídliště, tudíž je NZDM Bongo dostatečně viditelné pro cílovou skupinu.

Otevírací doba je co nejvíce přizpůsobená cílové skupině. Jelikož do Bonga dochází žáci základních, středních a výjimečně vysokých škol, je Bongo otevřené od úterý do soboty vždy od jedné hodiny odpolední do sedmi hodin od úterý do čtvrtka. Od pátku do soboty je Bongo otevřeno dokonce do osmé hodiny večerní. Otevírací doba je neobvyklá tím, že NZDM je otevřené i o víkendu. Je to především proto, aby si klienti osvojili alternativní trávení volného času ve dnech mimo školní docházku.

#### ***4.6.1.4 Přístup a komunikace sociálních pracovníc***

Sociální pracovníce komunikují se zájemci o službu přirozeně, srozumitelně (bez odborných výrazů) a přizpůsobují se s ohledem na věk. Přístup je přátelský a přirozený, neobjevuje se žádná nadřazenost. Při prvním kontaktu vždy jedna z pracovníc přivítá zájemce o službu a představí se. Dále podává informace o chodu klubu, především co se týče otevírací doby, základních práv a pravidel a prohlédne se zájemcem prostory klubu. Dále dává prostor zájemci na doptávání. Pokud zájemce nemá žádné otázky, pracovníce předává informační leták o zařízení, kde má shrnuté sdělené informace. Tento leták je součástí přílohy č. 2.

Při dalších návštěvách má zájemce o službu prostor pro otázky či jiné poznatky. Sociální pracovník se snaží zapojovat zájemce o službu do společných aktivit. Dále zájemce seznamuje se zařízením jako se sociálním zařízením, kde se poskytují sociální služby. Zájemci je předán leták, kde jsou sociální služby uvedeny. Sociální pracovník, pomocí příkladů, jednotlivé sociální služby představuje.

V průběhu pozorování zájemci o službu většinou neměli doplňující otázky, docházelo tedy, především ze strany sociálních pracovníc, k opakování pravidel a jejich ujasňování. Dále bylo zájemcům sdělováno, kde mohou sledovat program zařízení, jedná se především o nástěnku v zařízení, webové stránky a sociální síť.

Při poslední návštěvě, v rámci procesu prvokontaktu, je se zájemcem uzavíraná smlouva a stává se klientem/uživatelé služeb.

#### ***4.6.1.5 Vztah a komunikace mezi zájemci a klienty***

Během pozorování byly vztahy a komunikace mezi zájemci o službu a klienty na přátelské úrovni. Klienti nejevili známky nadřazenosti a ochotně zájemce seznamovali s chodem klubu. Bezproblémová byla také spolupráce, například při zapojování techniky u herní konzole Xbox. Dokonce sami klienti vyzývali zájemce o společnou aktivitu. Domnívám se, že tomu napomohla profesionalita sociálních pracovníc, jelikož se snaží

zapojovat do připravených aktivit všechny zájemce a klienty společně, bez jakýchkoli rozdílů.

#### ***4.6.1.6 Metody sociální práce***

V procesu prvokontaktu se využívá především kontaktní práce. Sociální pracovnice prostřednictvím kontaktní práce zjišťují zájemcovu potřebu. Pomocí této metody dochází ke stanovení hranic a vytvoření důvěrného a respektujícího vztahu mezi pracovníkem zájemcem/klientem. Kontaktní práce se odehrává v podobě rozhovorů především v klubu při společných volnočasových aktivitách.

### **4.7 Shrnutí výsledků**

Pro přehlednost uvádím krátký souhrn výsledků výzkumu ve vztahu k cíli práce a výzkumné otázce, již bez citací informantů.

#### Důvody vstupu do NZDM

Jak vyplývá z mého výzkumu, informanti začali docházet do NZDM, jelikož nevěděli jak trávit volný čas. Většina informantů čas trávila venku nebo doma u PC. Pouze tři informanti trávili svůj čas jiným způsobem.

Většina dotazovaných přišlo do zařízení, jelikož jim to poradili starší kamarádi, spolužáci či sourozenci. Dvěma informantkám řekla o zařízení třídní učitelka. Do NZDM vedla informanty především zvědavost, zábava a kamarádi. Všem informantům vyhovuje dostupnost NZDM. Myslí si, že lokalita a otevírací doba je nejlépe přizpůsobená cílové skupině.

#### První kontakt

První kontakt proběhl dle slov dotazovaných v pořádku bez komplikací. Někteří však uvedli, že prostředí, kterým přicházeli do zařízení, bylo nepříjemné a vyvolávalo u nich pocit strachu. Co se týče prostředí a zázemí uvnitř klubu je dle slov informantů příjemné a vyhovující.

Samotné pocity při prvním vstupu do zařízení a kontaktu se sociální pracovníci hodnotí informanti různě. Tři informanti hodnotí svůj první kontakt jako normální bez výrazných emocí. Čtyři dotazovaní uvedli, že při prvním kontaktu se cítili nervózně, prožívali pocity strachu a obavy z neznámého prostředí. Poslední dva informanti se cítili dobře, měli dokonce radost, každý však z jiných důvodů. Jeden informant díky tomu, že přišel v doprovodu staršího kamaráda a druhý, jelikož dovršil dvanáctého roku věku a těšil se na vstup.

Co se týče očekávání před vstupem do zařízení, většina neměla žádná. Dva informanti očekávali představení zařízení, upozornění na práva klientů a povinnosti. Pouze jedna informantka měla negativní očekávání ohledně cílové skupiny zařízení. Domnívala se, že se jedná o tzv. Kontaktní centrum.

Během první návštěvy nenastala situace, která by byla informantům nepříjemná.

#### Následující návštěvy v procesu prvokontaktu

Z výzkumu vyplývá, že v průběhu prvokontaktu nenastala ani jednou situace, která by zapříčinila přerušování návštěv NZDM. Přátelský přístup sociálních pracovníků napomohl k začlenění mezi stávající klienty. Informace ohledně NZDM byly pro většinu dotazovaných přínosné a užitečné, avšak pro tři informanty neměli žádnou váhu.

#### Ideální postup

Všichni informanti se shodli, že postup, kterým byli přijati do NZDM byl vyhovující, příjemný, tudíž by nic neměnili. Vyplývá tedy, že tak jak prožívali první chvíle, bylo pro všechny ideální. Avšak pokud by si většina mohla vybrat, rádi by vždy první chvíle v novém zařízení prožívali po boku kamaráda.

## 5 DISKUZE

Předmětem výzkumu v této bakalářské práci je prožívání zájemců o službu proces prvokontaktu v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež (NZDM). Oslovila jsem devět zájemců o službu v NZDM Bongo v Týně nad Vltavou, aby se k této problematice vyjádřili.

Při psaní teoretické části bakalářské práce se ukázalo, že problematika prožívání prvního kontaktu a prvokontaktu zájemců o službu není v odborné literatuře zastoupena. Autoři se věnují spíše sociální percepci a kognici a s tím spojený proces formování prvního dojmu. Větší úspěch lze zaznamenat při hledání literatury o NZDM v České republice.

V praktické části jsem zkoumala, jak působí fáze prvokontaktu na zájemce o službu NZDM a jak tuto fázi prožívají. Pro výzkum jsem si stanovila výzkumnou otázku.

Jak prožívají zájemci o službu NZDM fázi prvokontaktu?

V rámci kvalitativního výzkumu jsem se zaměřila na metodu dotazování a jako techniku jsem použila polostrukturovaný rozhovor s předem stanovenými otázkami, který je součástí přílohy č. 1. Všem informantům byl položen stejný okruh otázek a způsob odpovědi zůstal na informantech a mohli tedy odpovídat volně.

### Diskuze k tématu: Vstup do NZDM

V úvodu rozhovorů byli všichni informanti dotazováni na trávení volného času, důvody vstupu do NZDM a dostupnost zařízení. Trávení volného času ještě před vstupem do NZDM sice nesouvisí se zpracovaným tématem, zvolila jsem však tuto otázku z důvodu přirozenějšího navázání rozhovoru. Na tuto otázku jsem volně navázala, co informanty do NZDM přivedlo a zda jim přijde dostupnost NZDM vyhovující. Z rozhovorů bylo patrné, že většina informantů přišli do zařízení kvůli kamarádům a spolužákům, kteří již NZDM navštěvovali. Před vstupem do zařízení neměli informanti žádnou představu ani očekávání. Očekávání měli pouze tři informanti, kteří přišli do zařízení před dosažením potřebné věkové hranice. Tito informanti věděli, že v NZDM lze trávit volný čas různými volnočasovými aktivitami. Všichni dotazovaní se shodují na vyhovující dostupnosti NZDM. Dostupnost informanti chápou v rámci otevírací doby a umístění

NZDM. V tomto případě se toto tvrzení informantů neguje s výrokem Herzoga, že se sociální služby mívají se svými adresáty (16). Po vyhodnocení výsledků souhlasím s tvrzením ČASu, že zařízení vytváří prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké přirozenému prostředí cílové skupiny (6). NZDM Bongo se snaží o maximální dostupnost zařízení. Ve smyslu odstranit časové, finanční, prostorové a psychologické bariéry, které by bránili cílové skupině vyhledat zařízení či využít poskytovaných služeb (6).

#### Diskuze k tématu: První kontakt

Další otázky směřovaly k naplnění cíle a zodpovězení výzkumné otázky bakalářské práce. Tyto otázky se týkaly především průběhu a prožívání prvního kontaktu a prvokontaktu. Při prvním vstupu do zařízení si informanti jako percipienti všímali především prostředí, ve kterém se nacházejí. Z rozhovorů lze prostředí rozdělit na vnější a vnitřní, s tím, že do vnitřního prostředí spadá samotný klub, kde se odehrává veškeré dění NZDM. Toto prostředí působilo na zájemce o službu pozitivně a příjemně, oproti vnějšímu prostředí, které u nich vyvolávalo spíše pocit strachu a úzkosti. Tento fakt se shoduje také s poznatkami, které jsem získala v průběhu pozorování, jelikož vnější prostředí zařízení je nevhledné, tmavé a nepřehledné. Z rozhovorů je patrné, že první kontakt byl pro všechny informanty důležitý, jelikož se seznámili s pracovníky a s chodem klubu, tento fakt tvrdí také Bednaříková, která ještě doplňuje, že první kontakt ovlivňuje celý průběh služby (3). Pocity při prvním kontaktu u informantů nejsou shodné. U většiny byli pocity příjemné a normální. Pozitivní pocity, které se při prvním kontaktu u informantů objevily, mohou mít několik důvodů. Jedním může být vytěsnění těch negativních, nebo selektivní vnímání, kdy zájemce o službu nebyl schopen při prvním kontaktu vnímat všechny podněty (22). Druhými nejčastěji přítomnými pocity byl strach, nervozita a nejistota. Důležitou roli při formování dojmu o druhých hrají už první získané dojmy o osobě, dále záleží na informacích, které poznávaná osoba poskytuje, a na situaci, ve kterých poznávání probíhá, jak uvádí Baumgartner (25). Toto tvrzení částečně vysvětluje pocit strachu, který přetrvával u informantů, u kterých se tento pocit objevil již při poznávání vnějšího prostředí. Dalším předpokladem přítomnosti těchto pocitů může být také určování povahových vlastností sociálních

pracovníků, na jejichž základě si přičítají další vlastnosti, což Hayes vysvětluje jako implicitní teorii osobnosti (12). Ze zjištěných poznatků lze souhlasit s autory, kteří se problematikou prvního dojmu zabývají, jelikož působících aspektů na pozorovatele je mnoho a každý přijímané informace zpracovává odlišným způsobem, od kterého se odvíjí prožívání prvního kontaktu.

#### Diskuze k tématu: Proces prvokontaktu

Další otázky směřovaly ke zjištění průběhu dalších návštěv v rámci procesu prvokontaktu. Racek je toho názoru, že by tento proces neměl trvat déle než pět setkání, samozřejmě s ohledem na situaci a věk potenciálního klienta (16), NZDM Bongo má však definován proces prvokontaktu na prvních deset setkání, což zájemcům o službu dle rozhovorů a pozorování vyhovuje, jelikož mají dostatek času na doptávání se a ujasňování si získaných informací.

Během těchto návštěv nenastala žádná situace, která by informanty negativně zaskočila či odradila, ba naopak byli všichni pozitivně překvapeni přístupem sociálních pracovníků, který popisují jako přátelský. Velmi důležité je pro informanty tykání s pracovníci. Jde o přirozenější a příjemnější formu komunikace. Tento výstup se shoduje s tvrzením Bednařikové, která tvrdí, že sociální pracovník by měl dbát na efektivní komunikaci, jelikož ovlivňuje první pocity zájemce o službu (3). V rámci prvokontaktu je zájemce o službu seznámen s možností anonymity, s veřejným závazkem služby, s charakterem služby, se základními principy služby, co nabízí a k čemu pro uživatele tato služba slouží, s otevírací dobou služby, s danými pravidly, s bezplatností sociálních služeb a s vedením dokumentace (6). Tyto fakta se shodují s mým pozorováním v rámci výzkumu. NZDM Bongo, všechny výše uvedené informace sdělují v průběhu deseti návštěv zájemci o službu. Tyto informace jsou pro většinu dotazovaných přínosné a důležité, avšak raději se v průběhu doptávají. Pouze tři dotazovaní uvedli, že sdělované informace moc nevnímali.

#### Diskuze k tématu: Metody sociální práce

Závěrečný okruh otázek byl zaměřen na to, jak by si klienti představovali ideální přijetí do zařízení, přístup a postup práce sociálních pracovníků. Na otázku jak by chtěli, aby probíhaly jejich první chvíle při vstupu do NZDM většina informantů odpověděla, že

stejně jako tomu bylo při prvním vstupu do Bonga. Pouze jeden informant by si přál, aby první chvíle v zařízení trávil se svým kamarádem. Domnívám se, že je to především pro vytváření pocitu jistoty. Všichni informanti se shodují, že by na postupu práce sociálních pracovníků nic neměnili, jejich přístup zájemcům vyhovoval. Dle pozorování se jedná o metodu kontaktní práce, kterou sociální pracovníci v procesu prvokontaktu využívají. I když si to informanti neuvědomují, vyplývá, že tato metoda sociální práce je nejvíce vyhovující. Toto zjištění se shoduje nejen s tvrzením Klímy, který zastává názor, že kontaktní práce je mnohvrstevný kontakt s reálným prostředím a s konkrétním životním prostorem cílové skupiny **(15)**, ale také s tvrzením ČAS, která tvrdí, že prostřednictvím kontaktní práce dochází k hledání a upevňování hranic komunikace s uživatelem a kultivování jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb, jakož i upevňování vztahu mezi pracovníkem a zájemcem/uživatelé **(6)**.



## 6 ZÁVĚR

Cílem mé práce bylo prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se zájemci o službu NZDM a nezúčastněného pozorování identifikovat, jak na ně působí fáze prvokontaktu, jak tento proces vnímají a prožívají.

Proto bylo důležité nastínit nejdříve teoretický základ této problematiky, což jsem učinila v první části mé práce. Zaměřuji se zde na definici NZDM ze všech důležitých hledisek. Podrobněji se věnuji procesu užívání služby. Druhá část teoretické práce věnuji sociální kognici, jejíž součástí je proces formování prvního dojmu, což velmi úzce souvisí se zpracovaným tématem bakalářské práce.

V praktické části své práce prezentuji použitou metodiku, cíl práce, výzkumnou otázku a výzkumný soubor. Převládající kapitolou této části jsou výsledky a jejich interpretace. Zde shrnuji rozhovory s devíti informanty, kteří se výzkumu zúčastnili.

Z výsledků rozhovorů vyplývá, že prožívání vstupu do nového prostředí a kolektivu prožívá každý jedinec odlišně, avšak velice záleží na přístupu přijímací osoby. V procesu prvokontaktu je potřeba individuálního přístupu sociálních pracovníků a využití kontaktní práce, jelikož tato metoda je klíčová k utváření vztahu mezi pracovníkem a zájemcem, jak je uvedeno nejen v teoretické části, ale také v oddílu diskuze v části praktické. Nejčastěji přítomnými pocity při prvním kontaktu byly dva odlišné protipóly. Na straně jedné se objevovali příjemné (dle slov informantů normální) pocity, na té druhé pocity strachu, nervozity a nejistoty. Díky profesionálnímu přístupu sociálních pracovníků v NZDM Bongo, ale negativní pocity v procesu prvokontaktu postupně ustupovaly. Zásahu na tom měl především nedirektivní, ba naopak přátelský přístup pracovníků. Zájemci měli dostatek prostoru a času na ujasnění si myšlenek ohledně činnosti zařízení. Stanovený postup NZDM Bongo v procesu prvokontaktu, který je součástí přílohy č. 3, se jeví, dle výsledků jako vyhovující. Po vyhodnocení výsledků lze konstatovat, že jsem odpověděla na hlavní výzkumnou otázku a jsem přesvědčena, že jsem stanovený cíl práce naplnila.

Z uskutečněného kvalitativního výzkumu mi vyvstaly hypotézy, které se vztahují k výzkumné otázce a mohou sloužit jako podklad pro další výzkum.

*H1: Na pozitivním prožívání prvního vstupu do NZDM u zájemců o službu se podílejí více vrstevníci než sociální pracovníci/e.*

*H2: Na začleňování zájemců o službu mají pozitivnější vliv sociální pracovníci/e než uživatelé služeb.*

V závěru své práce bych ráda formulovala doporučení, která by mohla zkvalitnit sociálním pracovníkům postup práce se zájemci o službu. Na základě získaných dat, se domnívám, že dětem a mládeži chybí informace o NZDM. Jako vhodnou formu vidím, kdyby informace byly předávány pomocí besed na školách. NZDM by se měla především zaměřit na prostředí, ve kterém se nachází a snažit se prostory přizpůsobit cílové skupině, aby v nich toto prostředí nevyvolávalo negativní emoce. Mělo by jít o vytvoření co nejpřirozenějšího prostředí, proto se domnívám, že by se na vytváření a výzdobě prostor měli podílet sami klienti. Při prvním kontaktu by měly být sdělovány pouze základní informace o klubu, součástí by mělo být také seznámení s prostorami klubu. Při dalších návštěvách by měly být sdělovány doplňující informace, aby zájemce nebyl zahlcen mnoha, pro něj nepodstatnými, informacemi. Pracovníci by měli v procesu prvokontaktu vysvětlit zájemci cíle, záměry a poslání služby. V neposlední řadě by měl pracovník vytvářet podnětné prostředí, aby se zájemci a klienti cítili bezpečně a příjemně.

Bakalářská práce může posloužit jako zdroj informací pro samotné pracovníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a také pro odbornou i širokou veřejnost.

## 7 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

### **Knihy a monografické publikace**

1. ATKINSON, Rita L a Ernest R HILGARD. *Hilgard's introduction to psychology*. 12th ed. FortWorth: HarcourtBrace College Publishers, c1996. ISBN 01-550-1554-0.
2. BAREŠ, Pavel. *Přiměřenost sociálních služeb aktuálním potřebám*. 1. vyd. Praha: VÚPSV, 2006. ISBN 80-870-0724-7.
3. BEDNAŘÍKOVÁ, Iveta. *Sociální komunikace*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006. ISBN 80-244-1357-4.
4. BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. ISBN 80-723-9148-8.
5. ČECHLOVSKÝ, Jan. *Sociální asistent – fenomén nebo mýtus*. Hradec Králové, 2001. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové. Pedagogická fakulta. Ústav sociálních studií.
6. Česká asociace streetwork, o. s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha: ČAS, 2008.
7. DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2018-0.
8. DOLANSKÝ, Hynek. *Ekonomika zdravotnických a sociálních služeb: 6. vydání*. 1. vyd. Opava: Slezská univerzita, 2008. ISBN 978-807-2484-829.
9. HADJ-MOUSSOVÁ, Zuzana. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta, 2003. ISBN 80-729-0118-4.
10. HÁJEK, Bedřich, Břetislav HOFBAUER a Jiřina PÁVKOVÁ. *Pedagogické ovlivňování volného času: trendy pedagogiky volného času*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-802-6200-307.
11. HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Velký psychologický slovník*. 4. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5.
12. HAYES, Nicky. *Základy sociální psychologie*. 6. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-807-3679-095.
13. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

14. HEWSTONE, Miles a Wolfgang STROEBE. *Sociální psychologie: moderní učebnice sociální psychologie*. 1 vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-736-7092-5.
15. JEDLIČKA, Richard a kol. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. 1 vyd. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-731-2038-0.
16. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Editor Petr Klíma. Praha: Česká asociace streetwork, 2009, 359 s. ISBN 978-80-254-4001-8.
17. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. ISBN: 978-80-7367-502-8.
18. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
19. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vydání. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.
20. MEDLÍKOVÁ, Olga a Marek ŠEDIVÝ. *Úspěšná nezisková organizace*. 1. vydání. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2707-3.
21. MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1 vyd. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
22. NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. 2 vyd., rozš. a přeprac. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9.
23. *Nízkoprahové programy predeti a mládež: úvod do problematiky*. 1. vyd. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005. ISBN 80-969-3480-5.
24. VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3.vyd., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-717-8802-3.
25. VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Sociální psychologie*. 2.vyd., přeprac. a rozš. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-802-4714-288.

#### **Příspěvky ve sbornících**

26. HERZOG, Aleš. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*. In Komunitní spolupráce v ČR - Sborník z mezinárodní konference: Brno, 2003.

27. NĚMEČKOVÁ, Helena a Michal KLAPAL. Práce s rizikovou mládeží v kontextu Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. In: *Riziková mládež v současné společnosti: sborník příspěvků z konference s mezinárodní účastí konané pod záštitou projektu PHARE 2003 RLZ - opatření 2.1 : Program podpory aktivit zaměřených na integraci sociálně znevýhodněných obyvatel*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006. ISBN 80-7041-044-2.

### **Webové stránky**

28. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Registr poskytovatelů* [online]. 2007, [cit. 2012-10-24]. Dostupné z: <http://iregistr.mpsv.cz/>.

29. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Kořeny vzniku NZDM v České republice* [online]. 2006, [cit. 2012-11-06]. Dostupné z: [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=703](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703).

30. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK [online]. © 2006 - 2013 [cit. 2013-03-03]. Dostupné z: [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_frontpage&site=cas](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_frontpage&site=cas)

31. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce pro poskytovatele* [online]. MPSV. [cit. 2012-11-14]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>

### **Zákony**

32. Vyhláška č. 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

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

## **8 KLÍČOVÁ SLOVA**

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Prvokontakt

Sociální kognice

Sociální percepce

První dojem

## **9 PŘÍLOHY**

Příloha č. 1: Okruhy otázek pro polostrukturovaný rozhovor

Příloha č. 2: Informační leták NZDM Bongo předáván při první návštěvě

Příloha č. 3: Standard č. 3 Jednání se zájemcem o službu, postup pracovníků NZDM Bongo

## **Příloha č. 1: Okruhy otázek pro polostrukturovaný rozhovor**

### *Okruh 1: předchozí volný čas*

- Jak jsi trávil volný čas před vstupem do NZDM?
- Co tě vedlo ke vstupu do NZDM?
- Jak vnímáš dostupnost tvého NZDM?

### *Okruh 2: První kontakt*

- Jak se ti líbí a působí na tebe prostředí NZDM?
- Jak proběhla tvoje první návštěva v NZDM?
- Jak ses při té návštěvě cítil/a?
- Bylo něco jinak, než jak si to očekával/a?
- Bylo něco, co se ti nelíbilo při tvém prvním vstupu do NZDM? Pokud ano, co?

### *Okruh 3: Jak si se cítil při dalších návštěvách NZDM?*

- Bylo něco, co tě odradilo, zaskočilo či naštvalo při dalších návštěvách?
- Jak na tebe působili sociální pracovníci? Pomohli ti nějak se vstupem/zapojením do NZDM?
- Co se ti na jejich přístupu nejvíce/nejméně líbilo?
- Co tě zde při návštěvách překvapilo?
- Bylo něco, co ti ve vztahu s pracovníkem chybělo? Co bys doplnil?
- Byly sdělované informace ohledně chodu klubu pro tebe přínosné?

### *Okruh 4: Vize*

- Jak by si chtěl, aby probíhali tvé první chvíle v NZDM?
- Jaký postup práce by ti vyhovoval při dalších návštěvách NZDM, aby si, se cítil dobře?



## Příloha č. 2: Informační leták NZDM Bongo předáván při první návštěvě



**NZDM Bongo je určeno pro děti a mládež ve věku 12 až 26 let z Vltavotýnska, v jejichž životě může dojít nebo dochází k událostem, které negativně ovlivňují jejich vývoji a vzhledem k prostředí, v němž se pohybují, zažívají nepříznivé sociální situace.**

**Otevírací doba:**

Pondělí	Zavřeno
Úterý	13:00 – 19:00
Středa	13:00 – 19:00
Čtvrtek	13:00 – 19:00
Pátek	13:00 – 20:00
Sobota	13:00 – 20:00
Neděle	Zavřeno

**Poskytujeme pomoc při řešení problémů, které se nejčastěji týkají těchto oblastí:**

- Rodinné, partnerské, vrstevnické vztahy
- Škola (pomoc s přípravou do školy, s výběrem budoucího povolání)
- Zaměstnání
- Sexualita
- Trestná činnost
- Návykové látky

**Nizkoprahové zařízení pro děti a mládež Bongo**  
 Kulturní dům Hlinecká 746  
 375 01 Týn nad Vltavou  
 Email: [bongo@farnicharita.cz](mailto:bongo@farnicharita.cz), tel: 731 402 991  
[www.tyn.charita.cz](http://www.tyn.charita.cz)

**Volnočasové aktivity**  
 Prostřednictvím volnočasových aktivit dochází k navazování kontaktu s klienty.

• Stolní tenis	• Internet
• Stolní fotbal	• Hudební zkušebna
• Kulečnick	• Besedy, přednášky
• Šipky	• Výlety, víkendové akce
• Deskové hry	• Turnaje a soutěže
• Filmové odpoledne	• Sportovní akce
• Vaření	• Koncerty
• Výtvarné aktivity	• Diskotéky

<p><b>Práva klientů</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Máš právo zůstat v anonymitě – řekni nám jen přezdívku nebo jméno</li> <li>2. Pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí - co nám řekneš zůstane jen mezi námi, nikomu dalšímu to nepovíme. Výjimku tvoří ohlašovací povinnost v případě závažných trestných činů - vražda, týrání, zneužívání, organizovaná krádež.</li> <li>3. Máš právo využít nabídku pomoci v obtížných a krizových životních situacích – k soukromému rozhovoru jsou ti k dispozici pracovníci Bonga.</li> <li>4. Máš právo v rámci otevírací doby kdykoli přijít a odejít.</li> <li>5. Máš právo na pobyt v klubu (při respektování pravidel) i bez zapojení se do činnosti</li> <li>6. Máš právo využít nabídky akcí, které ti Bongo nabízí – sleduj program ať víš, co se děje.</li> <li>7. Máš právo podílet se na činnosti Bonga a ovlivňovat ji - řekni, co tu chceš podniknout.</li> <li>8. Máš právo na vlastní názor, sebeurčení a na svobodu myšlení, svědomí a náboženského vyznání.</li> <li>9. Máš právo podat stížnost s možností odvolání – k dispozici je schránka na anonymní stížnosti.</li> <li>10. Máš právo v případě nespokojenosti se svým klíčovým pracovníkem žádat spolupráci s jiným pracovníkem bez obav z jakéhokoli negativního dopadu na pokračování služby.</li> <li>11. Máš právo na ochranu osobních údajů- co o tobě evidujeme ukážeme jen tobě, nikomu jinému.</li> </ol>	<p><b>Povinnosti klientů</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Řekni nám svůj věk nebo rok narození.</li> <li>2. Zákaz užívání, obchodování, a manipulování s nelegálními i legálními drogami v Bongu.</li> <li>3. Zákaz vstupu pod vlivem návykových látek</li> <li>4. Nekuř v Bongu ani v jeho blízkosti pokud si mladší 15 – ti let.</li> <li>5. Nedělej binec a nehuč.</li> <li>6. Neužívej násilí, včetně slovního, vůči ostatním v Bongu (žádné nefér, povýšené, rasistické a podobné chování)</li> <li>7. Žádné vyvolávání konfliktů a účast na nich, žádné šikanování, nadávání a urážení.</li> <li>8. Nenič a neodnášej vybavení a zařízení Bonga</li> <li>9. Nerozvíjej žádné sexuální aktivity</li> <li>10. Bezdůvodně se nezdržuj na chodbě</li> <li>11. Pokud chceš přijít do Bonga se psem, měj ho vždy na vodítku a hlídej ho.</li> <li>12. Pokud chceš využívat nabízené služby a aktivity musíš mít uzavřenou ústní nebo písemnou smlouvu a musíš mít vytvořen individuální plán.</li> </ol>
<p><b>Postihy</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Napomenutí – po třech napomenutí budeš na daný den vykázan.</li> <li>2. Přiměřené odpracování způsobených problémů.</li> <li>3. Zaplacení vzniklé škody.</li> <li>4. Zákaz vstupu do Bonga na stanovenou dobu</li> <li>5. Kolektivní trest.</li> <li>6. Předání trestné právní instituci.</li> </ol>	

## **Příloha č. 3: Standard č. 3 Jednání se zájemcem o službu, postup pracovník NZDM Bongo**

### *Postup pracovníka při prvním kontaktu (1. Setkání)*

1. Vzájemné představení (pracovník se představí zájemci o službu a zeptá se, jak ho může oslovovat, evidovat, pracovník seznámí zájemce se způsobem oslovování – vzájemně si tykáme. Pokud by to zájemci vadilo, pracovník přistoupí na vykání a zapíše to do formuláře „Prvokontaktu“)
2. Seznámení s cílovou skupinou, základními právy a povinnostmi
3. Seznámení se základními informacemi (otevírací doba, nabídka volnočasových aktivit, seznámení s prostorem)
4. Předání informačního letáku a odkaz na nástěnky v zařízení
5. Očekávání zájemce (pracovník doslovně zaznamená odpověď do formuláře prvokontaktu)
6. Souhlas zájemce zda všemu rozuměl a dá prostor pro otázky

### *Postup pracovníka při procesu prvokontaktu*

#### 2. setkání

- pracovník se zeptá zájemce o službu, zda rozuměl informacím, které mu byly sděleny při prvním kontaktu, zda nemá nějakou otázku, apod.
- pracovník se zaměří na popis, vysvětlení, co jsou sociální služby, co si pod tím může zájemce představit. Cílem je, aby se zájemce uměl orientovat v nabízených sociálních službách a věděl, s čím vším se na naše zařízení může obrátit.
- pracovník při rozhovoru použije leták o sociálních službách, který přenechá zájemci.
- pracovník provede záznam o druhém setkání do formuláře „Prvního kontaktu a prvokontaktů“.

### 3. setkání

- stručné shrnutí všech dosavadních informací
- doptávání se, zda se nabízené služby shodují se zájemcovou poptávkou, očekáváním.
- seznámení s možností podat stížnost
- pracovník provede záznam o třetím setkání

### 4. – 9. setkání

*Zájemce má prostor na rozmyšlení do doby než s ním bude uzavřena smlouva.*

- pracovník dává zájemci prostor pro seznámení se se zařízením
- pracovník se zeptá, zda má zájemce nějaký dotaz, zda ho něco nezajímá v rámci poskytování služeb, zařízení. Pokud ano, pracovník mu dané otázky zodpoví. Pokud ne, je pracovník spíše v pozici pozorovatele, popřípadě rádce pokud o to zájemce projeví zájem.
- pracovník provede záznam o čtvrtém, pátém, šestém, sedmém, osmém a devátém setkání do formuláře „Prvního kontaktu a prvokontaktů“

### 10. setkání

- pracovník vysvětlí zájemci o službu, co znamená klíčový pracovník, co má na starosti a zeptá se, zda souhlasí, že jeho klíčovým pracovníkem bude daný pracovník.
- nastává uzavření smlouvy nebo odmítnutí zájemce o službu. Pracovník musí se zájemcem vyjednat, zda je jeho očekávání v souladu s posláním zařízení a zda se tedy shoduje jeho poptávka s nabídkou zařízení.