

POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)

Česká asociace streetwork, o.s.
sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS)

Publikováno v roce 2008 v rámci projektu „Systém vzdělávání pro pracovníky a odborníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a streetwork v hl. m. Praze“.

Realizátory projektu jsou Česká asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS) a Národní vzdělávací fond, o.p.s. - Centrum pro kvalitu a standardy v sociálních službách (NVF-CEKAS).

Projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky a rozpočtem hl. m. Prahy.

Pojmosloví vytvořila Pracovní skupina pro dodefinování NZDM-pracovní orgán České asociace streetwork, o.s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS).

Materiál byl dokončen k datu 17. dubna 2005 a schválen na červnové valné hromadě asociace. Materiál byl dále dopracován vzhledem k platnosti zákona 108/2006 Sb. 8. - 9. 1. 2008.

Materiál je rozdělen na dvě části:

Pojmosloví - definice vybraných pojmů

Komentář - vysvětlení použitých odborných termínů. Slovníček je řazen podle pořadí výskytu v Pojmosloví a je členěn stejnými kapitolami jako pojmosloví.

Kontakt pro dotazy, připomínky a komentáře k materiálu:

asociace@streetwork.cz

www.StreetWork.cz

UKOTVENÍ SLUŽBY V LEGISLATIVĚ

Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb.

Služba sociální prevence - § 53 108/2006 Sb.

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

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež - § 62 108/2006 Sb.

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

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

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

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež vyhláška 505/2006 Sb. § 27

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež obsahují tyto úkony:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
 2. pracovně 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 a dovedností podporujících sociální začleňování osob,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

POSLÁNÍ

Posláním NZDM je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.

CÍLOVÁ SKUPINA

Cílovou skupinou NZDM jsou děti a mládež, které:

- a) zažívají nepříznivé sociální situace
Jde o:
 - konfliktní společenské situace
 - obtížné životní události
 - omezující životní podmínky
- b) jsou ve věkových skupinách:
 - od 6 do 12 let
 - od 13 do 18 let
 - od 19 do 26 let
- c) žijí nebo se pohybují v konkrétní lokalitě, kterou lze vymezit:
 - sociálně
 - geograficky
- d) vztahují se k nim další (doplňkové) charakteristiky:
 - nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit
 - vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče
 - dávají přednost neproduktivního trávení volného času
 - dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu
 - mají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů, který je ohrožující pro ně samé nebo jejich okolí
 - nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb.

CÍLE NZDM

Cílem NZDM je dětem a mládeži zabezpečit:

- podporu pro zvládnutí obtížných životních událostí
- snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování
- zvýšení sociálních schopností a dovedností
- podporu sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity
- nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit

- zlepšovat kvalitu jejich života
- předcházet nebo snížit zdravotní rizika související s jejich způsobem života
- podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.
- lepší orientaci v jejich sociálním prostředí

DEFINICE NZDM

Služba je určena dětem a mládeži, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo jsou jí ohroženy a které nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci a péče.

Jde o navázání a udržování kontaktu, poskytování informací, odbornou pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu ve způsobu života. Jedná se o ambulantní případně terénní formu sociální služby nízkoprahového charakteru.

Cílem je umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohly řešit svoji nepříznivou sociální situaci.

PRINCIP NÍZKOPRAHOVOSTI

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež se hlásí k principům poskytování sociálních služeb. Jako významný specifický princip svého fungování definují nízkoprahovost.

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež 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.
- 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 uživatele, 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 připravených činností.
- Služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně.
- Provozní doba služby odpovídá potřebám uživatele. Je k dispozici v době, kdy uživatel má podmínky přijít do zařízení (jak z hlediska dne, tak měsíce a roku). Zároveň je provozní doba služby stabilní a nedochází k jejím náhlým výpadkům.
- Službu může využít kdokoli z cílové skupiny bez omezení, pokud svým chováním a jednáním neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby.

OBSAH SLUŽBY POPIS INTERVENČÍ REALIZOVANÝCH VE PROSPĚCH UŽIVATELŮ

NZDM je sociální službou obsaženou v § 62 zákona o Sociálních službách 108/2006 sb. Níže uvedený seznam intervencí vede k naplňování procesu individuálního plánování a k vytváření individuálního plánu s uživatelem.

Kontaktní práce - Způsob a metoda práce, pomocí které vytváříme prostor a situaci pro realizaci drobných individuálních plánů - cílených intervencí. Jde o vytvoření základního pracovního rámce potřebného pro realizaci konkrétního výkonu (činností a služeb). Jedná se o specifický druh kontaktu s uživatelem, který má za cíl vytvořit dostatečnou vzájemnou důvěru a podmínky potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb. Součástí kontaktní práce je hledání a upevňování hranic komunikace s uživatelem a kultivování jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb. Kontaktní práce má nejčastěji podobu rozhovoru v přirozeném prostředí uživatele (např. v kontaktní místnosti, na ulici, v klubu).

Situační intervence - Sociálně pedagogická práce v situacích s výchovným obsahem, které vznikají v prostoru zařízení. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, které nastávají mezi uživateli služby, přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které vytváří či zvýrazní výchovný efekt situace.

Informační servis uživateli - Poskytování specifických informací pracovníkem uživateli, nejlépe v kontaktní místnosti. Informační servis je prováděn ústní formou, může být doplněn také písemnou formou (letáky, vytištění údajů). Tématicky mohou být informace zaměřeny na základní instrumentální témata (např. škola, rodina, shánění brigády, vztahy), sociálně právní a zdravotní témata (právní normy, bezpečný sex, rizika užívání návykových látek) nebo specifická témata - dle dohody s uživatelem.

Poradenství - odehrává se formou rozhovoru s uživatelem nejlépe v samostatné místnosti, obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence uživatele tyto problémy řešit. Poradenství v NZDM se nejvíce zaměřuje na záležitosti vztahů, rodiny, sexu, návykových látek, školy, volného času, sociálně právní a jiné.

Krizová intervence / Pomoc v krizi - řešení krizové situace, vzniklé v životě uživatele. Jde o diagnosticko-terapeutický přístup přispívající ke zvládnutí psychické krize. Může jít o pozorování chování uživatele s důrazem na posouzení aktuálního psychického stavu, rozhovor směřovaný k základní orientaci v příčinách krizového stavu, cílenou intervenci zaměřenou na zvládnutí potíží. Intervence obsahuje také návrh opatření. Rozsah intervence závisí na tom, zda pracovník je kvalifikován pro krizovou intervenci. Pracovník bez kvalifikace poskytne uživateli v krizi pomoc pouze v rozsahu akutní intervence s odkázáním na odborníka (eventuelně doprovodem).

Zprostředkování dalších služeb (doprovod) - jedná se o dojednání návazné služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednáních v těchto zařízeních.

Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele - jedná se o intervence realizované pracovníkem (ústně, telefonicky, písemně) u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují život uživatele. Kontakt je realizován se souhlasem a vědomím uživatele (nejlépe za jeho přítomnosti).

Případová práce - dlouhodobá individuální práce. Případová práce se děje plánovaně, při zachování tohoto postupu:

- společné vydefinování kontraktu
- vytvoření individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu
- vedení dokumentace, s kterou je uživatel obeznámen
- pravidelné revize kontraktu s uživatelem (zda se naplňuje kontrakt)
- práce je časově ohraničená, je stanoven její začátek a konec
- konzultace vedení případu uživatele na intervizních a supervizních setkáních týmu
- pravidelná reflexe

Skupinová práce/práce se skupinou - cílená aktivita poskytovaná skupině uživatelů, zaměřená na rozvoj psychosociálních dovedností (časově a prostorově ohraničená).

Práce s blízkými osobami - informační servis, poradenství poskytované blízkým osobám uživatele (rodiče, přátelé, kamarádi, ...), realizované pouze se souhlasem uživatele.

Pobyt v zařízení - rozumí se jím pobyt uživatele bez čerpání dalších služeb. Uživateli je poskytováno teplo, světlo, místo k sezení a odpočinku, základní zázemí, základní a složitější volnočasové aktivity.“ Zároveň je uživateli umožněna realizace osobních aktivit.

Volnočasové aktivity - jde o aktivity, poskytující náplň volného času uživatelů, které nespádají do jiných výkonů NZDM. Existuje tato hierarchie aktivit:

1. Základní jednoduché instrumentální aktivity, které uživatel realizuje z vlastní vůle a vlastní aktivitou, pracovníci je pouze zprostředkovávají (např. zapůjčí vybavení). Jedná se např. o poslech hudby, kreslení v běžných prostorách klubu, pouštění filmu, který si uživatelé sami vybrali.

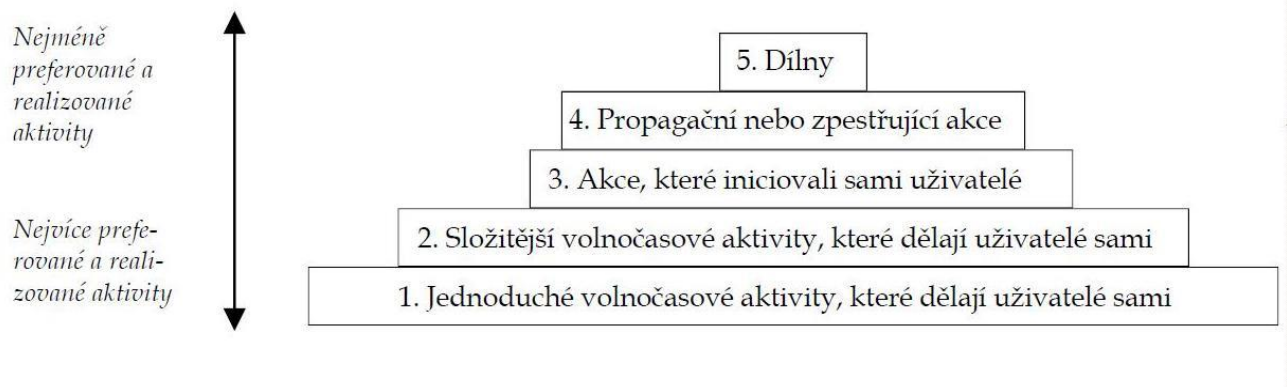
2. Složitější volnočasové aktivity, které realizuje uživatel z vlastní vůle a vlastní silou. Pracovníci je pouze zprostředkují nebo poskytnou podporu (návodnou pomoc), aby je uživatel mohl smysluplně využívat. Tyto aktivity jsou vytvářeny na základě zájmu a potřeb uživatelů a s jejich spoluúčastí. Jedná se například o hudební zkušebnu, výtvarnou dílnu, počítačovou místnost. Tyto aktivity mohou uživatelé vykonávat samostatně, bez instruktáže pracovníka.

3. Akce, které iniciovali sami uživatelé, a u jejich realizace dochází ke kooperaci mezi uživateli a pracovníky. Pracovníci usilují o zvýšení organizačních dovedností uživatelů a jejich seberealizaci.

4. Akce, které slouží ke zpestření rutiny (každodennosti) klubu nebo k propagaci zařízení - koncerty, turnaje, výjezdní akce atd. Přípravují je sami pracovníci klubu a pokud je to možné, zapojují do realizace uživatele.

5. Dílny - pravidelné či nepravidelné akce, na nichž je zajištěn lektor (interní nebo externí) pracovník. Uživatel může dílnu vyhledat a volně se zapojit do nabízených aktivit.

Schéma hierarchie volnočasových aktivit v NZDM



Preventivní, výchovné a pedagogické programy

Jde o speciální programy vytvořené dle specifických potřeb cílové skupiny a dané lokality. Preventivními programy jsou myšleny tzv. programy specifické prevence.

Může se jednat například o: program prevence zneužívání toluenu, program prevence gamblerství, program prevence sexuálního zneužívání, preventivní programy obsahují předávání informací (ústně, nástěnky, letáčky...), besedy pro uživatele, probírání a nabízení tématu při kontaktní práci, program rozvoje schopností a dovedností důležitých pro vstup na ZŠ (pro děti starší 6 let, kterým byl odložen zápis na ZŠ).

Jednorázové či příležitostné programy

Diskuse, beseda, komponovaný pořad a podobné aktivity realizované v zařízení buď interními nebo externími pracovníky. Lze vykázat např. jako: skupinová práce, informační servis, kontaktní práce.

Dlouhodobé programy

Programy především obsahují předávání specifických znalostí, nácvik specifických dovedností a chování. Mají vytvořenou samostatnou strukturu v rámci provozu NZDM (program, cíle, cílová skupina, evaluační mechanismy). Součástí je evaluace výsledků. Jejich uplatňování probíhá prostřednictvím standardních výkonů NZDM, především: kontaktní práce, situační intervence, informační servis uživateli, poradenství, besedy, diskuse, komponované pořady. Tyto složky jsou vzájemně provázány.

Doučování

Doučování školní či mimoškolní látky. Základní formou je doučování individuální. Doučování skupiny lze realizovat pouze na základě velmi specifických potřeb cílové skupiny a lokality (např. v sociálně vyloučených lokalitách, kde chybí další zařízení v rámci sítě služeb). Doučování může být dlouhodobé (např. pravidelná pomoc s přípravou na reparát) nebo krátkodobé (asistence s domácí úlohou). Rozvoj kognitivních a motorických dovedností, hygienických a společenských návyků aj. (např. hygiena, schopnost hospodařit s penězi apod.) Lze vykázat např. jako: situační intervence, informační servis, skupinová práce, kontaktní práce.

Do NZDM nepatří:

- výměnné programy pro problémové uživatele drog
- kroužky, oddílové schůzky atd.
- ideologické zaměřené výchovné programy
- komerční aktivity
- psychoterapie jako samostatně poskytovaná služba

CHARAKTERISTIKA PROCESU UŽÍVÁNÍ SLUŽBY (POPIS PRŮBĚHU SLUŽBY)

Základními částmi procesu poskytování služby jsou:

- **Jednání se zájemcem o službu - první kontakt**
- **Dohoda o poskytování služby - smlouva**
- **Plánování služby - plán**

Způsob vstupu do procesu užívání služby

Zařízení aktivně oslovuje potencionální uživatele služby formou, která odpovídá věku a specifickým cílové skupiny:

- prostřednictvím terénních sociálních pracovníků
- prostřednictvím informačních kanálů, které cílová skupina preferuje například předávání informací mezi uživateli
 - distribucí informačních materiálů v místech, kde se cílová skupina pohybuje
 - distribucí informačních materiálů u institucí, které mohou uživateli předat
 - realizací specifických informačních aktivit (např. informováním ve školách a na veřejných akcích).

Uživatel může vstoupit do služby také na základě reference v rámci sítě návazné péče (např. doporučení od kurátora pro mládež, probační a mediační služby, školy atd.). Informační materiály a aktivity by měly být zpracovány formou srozumitelnou cílové skupině.

První kontakt - jednání se zájemcem o službu - úvodní zjišťování potřeb uživatele

Koná se před začátkem využívání služby. V rámci prvního kontaktu je uživatel seznámen:

- s možností anonymity
- s veřejným závazkem služby
- s charakterem a obsahem služby (o jakou službu se jedná, jaké jsou základní principy fungování, jaké je spektrum nabízených aktivit)
 - s provozními náležitostmi služby (především seznámení s časovým rozvrhem služby, představení osob zajišťující provoz služby, seznámení s místem realizace služby)

- s pravidly služby

- s cenou služby
- s vedením dokumentace.

Vzhledem k charakteru služby jsou nabídnuty uživateli informační materiály určené jeho zákonným zástupcům (např. letáček pro rodiče), nebo je nabídnuto, aby uživatel přivedl zákonné zástupce sebou (nabídka prohlídky pro rodiče).

Pravidla služby obsahují:

- práva, která má jako uživatel při užívání služby zaručena
- činnosti a chování, které jsou při užívání služby zakázány
- sankce, které mohou být uživatelům za porušení pravidel uděleny
- postup, jakým způsobem jsou sankce udělovány
- možnosti, jakým způsobem je možné vznést stížnost, kam či komu se adresuje, kdo ji řeší, jakou formou a do kdy musí být vyřízena. Dále je stanovena možnost odvolání proti výsledku vyřízení stížnosti k jinému, nadřízenému či nezávislému orgánů či instituci.

Dohoda o poskytování služby - smlouva

Dohoda o poskytnutí služby může být jak ústní, tak písemná, ale vždy musí obsahovat tyto náležitosti:

- označení smluvních stran,
- druh sociální služby,
- rozsah poskytování sociální služby,
- místo a čas poskytování sociální služby,
- výši úhrady za sociální služby,
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- dobu platnosti smlouvy.

V dohodě o poskytnutí služby musí zájemce, stvrdit informovaným souhlasem minimální – adaptační cíl služby. Takovým cílem rozumíme adaptaci = vzájemné sladění se klienta a služby. Minimálním - adaptačním cílem služby je, pobyt v zařízení, který splňuje níže uvedené charakteristiky:

- Chci do zařízení chodit.
- Chci využívat prostor a vybavení zařízení.
- Souhlasím s tím, že budu dodržovat pravidla zařízení.
- Souhlasím s tím, že budu pracovníky aktivně oslovován s nabídkou preventivních témat a výchovně vzdělávacích a aktivizačních činností.
- Souhlasím s tím, že budu oslovován s nabídkou poradenství na př. v oblastech (vztahy, závislosti, škola, zákony a práva, atd.).
- Souhlasím s tím, že se mnou bude plánováno další využívání služby.
- Byl jsem seznámen s maximálním termínem pro revizi cílů (termín, kdy bude uživatel opět osloven).
- Víím, že tyto nabídky nemusím akceptovat.

Pokud zájemce o službu souhlasí se všemi výše zmíněnými body stává se uživatelem služby.

Česká asociace streetwork, o.s. doporučuje evidovat uzavřené dohody anonymně (přezdívka, kód) formou záznamu o dohodě o poskytování služby, a to jak ústní, tak písemné. Dále doporučujeme zařízením mít k dispozici formulář „Smlouvy písemné“, pro případ, že uživatel bude mít zájem o písemnou formu dohody.

Dobrou praxí je uzavírat s uživateli, kteří do zařízení rok nedocházeli novou dohodu.

Individuální plánování služeb

Proces individuálního plánování chápeme v kontextu NZDM jako dlouhodobou kontinuální práci s uživatelem služby, který začíná se všemi uživateli uzavřením Dohody / Smlouvy o užívání služeb.

V dohodě je souhlasem stvrzen tzv. adaptační cíl, který v důsledku znamená, že pokud on bude do NZDM docházet v souladu s pravidly, tak pracovníci mají prostor pro to, aby se s uživatelem plánovitě bavili a komunikovali s ním jeho potřeby a zakázky. Na základě dalších rozhovorů v rámci kontaktní práce, což může trvat různě dlouhou dobu, se s uživatelem uzavírá individuální zakázka.

V NZDM může být individuální plán vytvořen pro krátkodobé i dlouhodobé zakázky uživatelů a je úzce propojen s individuální prací s uživateli klubu. Procesem plánování jsou chápány činnosti, intervence, během kterých se pracovníci aktivně zajímají o situaci uživatele, sledují jeho příběh v čase a obtížná témata řeší prostřednictvím poskytování výkonů dle pojmosloví NZDM - intervencí.

Průběh individuálního plánování je třeba evidovat a mít o něm záznamy (revize, průběžné stanovení dílčích cílů, hodnocení dosažených cílů, uzavření plánu).

Konkrétním výstupem procesu individuálního plánování je individuální plán - jehož podoba může být různá, ale měl by obsahovat níže uvedené náležitosti. Často má podobu jakési složky (kazuistiky, karty....), kde se v čase zaznamenává uživatelův příběh a jeho řešení.

Individuální plán služeb

Individuální plán služeb je výstupem z procesu individuálního plánování s uživatelem, má ústní nebo písemnou podobu. Individuální plán je vázán na zakázku uživatele a končí naplněním cíle.

Individuální plán obsahuje dohodu zařízení (zastoupeného pracovníkem) a uživatele, která stanoví:

- jméno klíčového pracovníka, který je odpovědný za plánování a průběh služby
- cíl, ke kterému má poskytnutí služby směřovat
- kritéria, dle kterých se bude hodnotit dosažení cílů (jak poznáme, že již bylo cíle dosaženo)
- prostředky, kroky, které povedou k dosažení cílů
- termín vyhodnocení, revize dohody.

Individuální plán služeb je třeba pravidelně hodnotit, případně revidovat. Celý proces se dá pochopit jako plynulý průchod uživatele službou. Prvokontakt - dohoda/smlouva-plánování-ukončení služby.

Poskytovatel služby je schopen doložit (ze své evidence, zápisů) že plánování a naplňování individuálních plánů probíhá. Jako výstup a doložení plánování může sloužit např. průvodce prvkontaktem (pokud zařízení má) nebo záznam o prvokontaktu - záznam o dohodě/smlouvě nebo písemná dohoda/ smlouva - plán/kazuistika/karta uživatele - záznam o ukončení využívání služby.

Ukončení procesu užívání služby

Služba je ukončena ústní nebo písemnou dohodou mezi uživatelem a pracovníkem v případě naplnění cílů služeb, může být ukončena i jednostranně ze strany pracovníka či uživatele.

Ukončení poskytování služeb dohodou

provádí se v případě, že všechny požadované cíle služby byly naplněny a uživatel již nepotřebuje využívat služeb zařízení.

Před vlastním ukončením služby vzájemnou dohodou informuje o této skutečnosti příslušný pracovník na nejbližší pravidelné poradě týmu, kde je zhodnoceno, jak byly naplněny cíle služby, případně jaký by mohl být další postup (nabídka jiných služeb, předání do péče jiného zařízení atd.).

Ukončení poskytování služeb jednostranně ze strany uživatele

Jedná-li se o jednostranné ukončení poskytování služeb ze strany uživatele, je na poradě týmu zhodnoceno, zda-li je možný a účelný nějaký další kontakt s uživatelem, případně způsob jeho provedení.

Důvody pro ukončení poskytování služeb ze strany uživatele:

- Uživatel již nemá zájem o služby zařízení.
- Pracovníci zařízení neplní dohody s uživatelem uzavřené.
- Pracovníci zařízení sami porušují pravidla a podmínky poskytování služeb.
- Pracovníci zařízení ve vztahu ke uživateli porušují obecně závazné předpisy a zákony, porušují práva uživatelů.

- Uživatel je nespokojen se službami zařízení.

- Uživatel se rozhodl využít služeb jiného zařízení, které lépe odpovídají jeho potřebám.

Ukončení poskytování služeb jednostranně ze strany pracovníka

Zařízení má definovány důvody, postupy a kompetence pracovníků pro případ jednostranného ukončení služby ze strany zařízení. Rozhodnutí o ukončení poskytování služby probíhá standardně týmově.

Uživatel je podrobně informován o důvodech ukončení služby a jsou mu doporučena jiná zařízení, na která by se mohl obrátit. O všech výše uvedených jednáních týmu v souvislosti s ukončením služby je proveden zápis. V případě pochybností pracovníka i celého týmu o správném postupu je vyhledána pomoc odborného garanta či supervizora.

Proti jednorázovému ukončení služeb ze strany zařízení má uživatel možnost se odvolat k nadřízenému orgánu zařízení, pracovníci mají povinnost předat mu kontakt na tento orgán.

Důvody pro ukončení poskytování služeb ze strany zařízení:

- Opakované dlouhodobé (6 měsíců) porušování dohod ze strany uživatele, zneužívání pracovníků a služeb zařízení pro jiné cíle, než jaké jsou dohodnuté.
- Opakované dlouhodobé (6 měsíců) porušování pravidel a podmínek poskytování služeb.
- Jednorázové velmi závažné porušení pravidel a podmínek poskytování služeb (napadení pracovníka, trestná činnost páchaná v prostorách zařízení apod.).
- Zařízení není schopno nadále poskytovat uživateli služby (z důvodů překročení kapacity zařízení, omezení finančních, personálních a jiných zdrojů).

EVIDENCE - VÝKAZNICTVÍ

Pro evidenci vzhledem k donátorům respektive MPSV je potřeba vyčíslit tyto základní údaje:

Uživatel

Intervence

Kontakt

Uživatel - tento údaj se rovná počtu uživatelů služby (osoby z cílové skupiny, se kterými byla uzavřena dohoda alespoň na úrovni adaptačního (minimálního cíle NZDM - pobyt v zařízení). Uživatel je tedy chápán jako počet uživatelů za rok, se kterými je uzavřena smlouva a jsou aktuálně v procesu plánování, nebo naplňování cílů plánu. Tento počet se udává za rok.

Příklad: Během roku navštíví klub 120 zájemců, se kterými je sepsána smlouva a byla s nimi provedena alespoň jedna intervence nebo kontaktní práce.

Intervence - počet výkonů poskytnutých u uživatelů, se kterými probíhá proces plánování nebo naplňování cílů individuálního plánu, patří sem i zájemci o službu, u kterých doposud nebyla uzavřena dohoda. Počet intervencí může být kumulovaný.

Příklad: V úterý navštívili klub P,X,T,Z a zapojili se do preventivního programu, u P a X proběhla situační intervence a následně u X poradenství. V klubu byl přítomen H, pozdravil, koupil si čaj a četl si knihu. Pobyt v zařízení - pokud neproběhla kontaktní práce se nepočítá jako intervence.

1 x pobyt v zařízení H

4 x preventivní program P,X,T,Z

2x situační intervence P,X

1x poradenství X

Počet intervencí je tedy 7

Kontakty - Pobyt v zařízení - Interakce (ohraničená časem = lze určit začátek a konec) mezi uživatelem služby, pracovníkem zařízení nebo zařízením a to v otvírací době zařízení, nebo v pracovní době pracovníka.

Kontakt - pobyt v zařízení by měl přesahovat časovou dotaci 5 minut.

Znaky kontaktu jsou ohraničení v čase, záměrnost, sdílený obsah (oba účastníci jsou si ho vědomi a mohou o něm podat zprávu i když jejich referování o obsahu se může lišit) - kontakt nutně vede ke

„zvědomování a zažití reálných příležitostí uživatele“ (to znamená, že připravuje půdu k poskytnutí intervence (ta sama o sobě vůbec nemusí, ale může být součástí kontaktního děje).

Počet kontaktů je celkový počet uživatelů, kteří jeden den čerpali službu (sečteno za rok).

Příklad: V Pátek navštívil klub A,P,X,T, všichni hráli fotbal. Pak se X a T doučovali matematiku. Během služby byla ještě řešena krizová intervence s A, která dostala pětku. Do klubu opět přišel H pozdravil, koupil si čaj a četl si knihu. Pracovník jej oslovil a nabídl možnost doučování. H reagoval tím, že doučování matematiky nepotřebuje, ale chtěl by doučit angličtinu. Pracovník se s ním dohodl na zítřek.

Vykáží: 5 kontaktů s A,P,X,T,H

1 x pobyt v zařízení P

1 x krizová intervence A

2 x doučování X,T

1 x kontaktní práce H

ZAŘAZENÍ VÝKONŮ DLE ČINNOSTÍ VIZ VYHLÁŠKA 505/2006 SB. § 27

V rámci provozu NZDM chápe ČAS jako činnosti tyto výkony viz výše Obsah služby.

A) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity, pracovní výchovná práce s dětmi, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání.

Pobyt v zařízení - pobyt v zařízení lze vykázat pro jednoho uživatele pouze jednou za den provozu služby a to za službu jako celek časová dotace pobytu v zařízení by měla přesahovat 5 minut. Některá zařízení evidují pobyt v zařízení jako „kontakt se službou“, „návštěvu“, „účast“, „docházka“ atd.

Příklad: Využití vybavení klubu lze evidovat jako pobyt v zařízení, organizovaný turnaj ve stolním fotbale = volnočasová aktivita.

Kontaktní práce - pracovník cíleně navazuje rozhovor, jinou interakci s uživatelem za účelem společného hledání cíle využití služby

Příklad: Uživatel se neúčastní programu v klubu, pracovník za ním přichází a ptá se proč tomu tak je, snaží se zjistit, co by ho případně zajímalo atd.

Situační intervence - jsou především poskytnutí zpětné vazby k aktuálnímu chování či vzniklé situaci „tady a teď“. Tato zpětná vazba může být jak pozitivní (podpora, ocenění), tak negativní (reflexe neuvědomovaných důsledků chování, zamýšlené projevení pocitů či postojů pracovníka, trefná otázka či připomínka, která nově rámuje situaci). Formy zpětné vazby by měly být verbální z důvodu toho, aby uživatel věděl, co mu říkáme. Důležité je rozpoznat výchovný potenciál situace a využít jej pro výchovný efekt u uživatele.

Příklady:

V kontaktní místnosti sedím s uživatelem (15), čte si. Přijde partička holek (3x 14 let) v rozpustilé náladě, sednou si, smějí se a komunikují se mnou. V tom jejich pozornost upoutá sedící hoch (znají se ze stejné školy). Děvčata se mu začnou posmívat, nejprve nereaguje (já také ne), když nadávky začínají gradovat: „to je ale debil“, ozve se od něj: „nechte toho“. Hoch se zjevně rozčiluje. Děvčata pokračují v nadávkách.

Celou dobu jsem potichu a vyčkávám, dávám na sobě znát změnu nálady (bez úsměvu, zamýšlený), děvčata se toho všimnou najednou ztichnou a ptají se „co je Ti?“ Odpovídám: „Mě se nelíbí, jak se tady Michalovi posmíváte.“

Necítím se dobře, když je někdo v mé přítomnosti zbytečně ztrapňovaný, jen aby byla legrace. Jak by bylo vám, kdyby se k vám někdo takhle choval, děvčata se začnou červenat, trapné ticho a začíná rozhovor, seznamka, kdy se děvčata dozvědí, že jejich dlouholetý spolužák se jmenuje Michal.

Rozhovor:

„Tento rok končím se školou, kašlu na to!“

„Hele, končí škola s Tebou nebo Ty se školou?“

„Já se školou, ten obor mně nebaví, podělaná škola, raději půjdu makat“

bude bavit?“

Uživatel odchází a za cca 5 minut se vrací a vystrčí hlavu do dveří:

„Ale já nebudu makat u pásu, já si dodělám jinou školu“ a odchází.

Doučování

Příklady: Uživatelka potřebuje vypracovat referát. Pracovnice jí pomůže vybrat téma a pomůže jí se zpracováním.

Uživatelka nerozumí zadání domácího úkolu, pracovnice jí to vysvětlí a udělají úkol společně.

Uživatelka propadá z chemie (do konce školního roku zbývá 1 měsíc), s pracovníci se domluví, jak často bude docházet na doučování a pracovnice se souhlasem uživatelky zjistí od učitelky, jestli je ještě šance známku zlepšit, potřebný obsah učiva... Společně se připravují na závěrečné zkoušení nebo písemku. Následně bohužel na reparát.

Rozvoj kognitivních a motorických dovedností, hygienických a společenských návyků

Příklady: Uživatel nepozná hodiny a chce vědět, kdy už půjde na počítač. Pracovník mu neřekne, za jak dlouho, ale vysvětlí mu, jak to pozná. Uživatelé jdou se zařízením do divadla a nakoupí si s sebou velké zásoby jídla. Pracovník jim vysvětlí, že není vhodné se cpát během představení a proč.

Volnočasové aktivity

Akce, které iniciovali sami uživatelé - u jejich realizace dochází ke kooperaci mezi uživateli a pracovníky. Pracovníci usilují o zvýšení organizačních dovedností uživatelů a jejich seberealizaci.

Příklady: Volba Miss, Taneční soutěž, Kadeřnický den - připravují uživatelé s pomocí pracovníků, uživatelé sami vymýšlejí pravidla, moderují a vymyslí, co je potřeba připravit případně koupit (mikrofony, odměny...).

Akce, které slouží k zpestření rutiny (každodennosti) klubu nebo propagaci zařízení - koncerty, turnaje, výjezdní akce atd. Připravují je sami pracovníci klubu a pokud je to možné, zapojují do realizace uživatele.

Příklady: Oslava konce školního roku - pro uživatele a jejich rodiče.

Zimní a letní pobytová akce.

Dílny - pravidelné či nepravidelné akce, na nichž je zajištěn lektor (interní nebo externí) pracovník. Uživatel může dílnu vyhledat a volně se zapojit do nabízených aktivit.

Příklady: Výtvarné dílny - malování na sklo, na hedvábí... - připravuje pracovník, zúčastnit se může, kdo chce.

B) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Tato činnost je součástí všech aktivit realizovaných NZDM, umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí.

Příklad: akce pro veřejnost, den otevřených dveří, brigády, kulturní akce, besedy, výměnné výjezdy do zahraničí.

Příklady: Společné akce s uživateli jiných zařízení nebo jiných organizací, kteří nežijí v sociálně vyloučené lokalitě.

Výlety mimo sociálně vyloučenou lokalitu. Účast uživatelů na kulturních akcích.

C) Sociálně terapeutické činnosti

Socioterapie, jejíž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

Poradenství

Příklady: vyslechnutí, zorientování, nalezení cesty řešení v následujících oblastech: škola, vztahy, návykové látky, práce, bydlení, trestní právo, násilí, finance, zdraví, sex, volný čas, atd.

Uživatel (15 let), který hraje závodně fotbal a uvažuje nad svojí budoucností, si není jistý, zda má reálnou šanci stát se profesionálem, což je jeho velký sen. Neví, kam má směřovat svoje úsilí (SŠ x fotbal) a má pocit, že

trenér si s ním o tom, promluvit nechce. Pracovnice mu nabídne, že může kontaktovat trenéra a domluvit společnou schůzku.

Krizová intervence / Pomoc v krizi V NZDM se většinou nesetkáváme s krizí tak, jak je v metodě KI definována, ale jako vodítko jsme si stanovili, že jde o situaci spojenou s výrazným negativním emočním prožíváním (strach, úzkost, vztek apod.)
Příklady: poskytnutí pomoci v traumatizující události, kterou uživatel nezvládá řešit obvyklým způsobem (úmrť, rozvod rodičů, znásilnění, životní neúspěch, rozchod s partnerem atp.).

Případová práce

Příklady: individuální setkání s uživatelem, s jasnou strukturou, výstupem a revizí jednotlivých setkání.
Těhotná uživatelka (17 let) řeší dlouhodobě svoji budoucí bytovou a finanční situaci. Pracovnice jí nabízí různé možnosti a snaží se ji zorientovat v jejich výhodách a nevýhodách (k čemu povede neuvedení otce dítěte x jeho uvedení, jak ovlivní její příjem po porodu, když zůstane bydlet s rodiči a oficiálně je nahlášena jinde, jaké jsou podmínky v diagnostickém ústavu pro dívku s dítětem...). Pracovnice zjišťuje potřebné informace na příští dohodnuté setkání.

Skupinová práce / práce se skupinou

Příklady: cílená plánovaná aktivita zakončená vyhodnocením domovská skupina, klubová rada, spoluorganizace akcí, dívčí/chlapecká skupina, práce se skupinou na výjezdu, make a connection, samospráva hudební zkušebny. (eviduje se počet výkonů = počet účastníků) (NEPATŘÍ sem: volnočasové aktivity, pouhé předávání informací skupině / partě, koncerty, sportovní akce).

D) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

Informační servis

Příklady: Uživatel má zakázku, že chce brigádu. Uživateli jsou předány telefonní čísla na podniky, kde se může informovat o možnosti brigády

Poradenství

Poradenství musí být poskytováno s vědomím uživatele. Musí být definována jasná zakázka, cíl, výstup.
Pokud souhlas uživatele není, jde o situační intervenci.

Příklady: Pracovník zjišťuje okolnosti zakázky - motivaci, zkušenosti, představy, společně v interakci uvažují nad reálnými možnostmi získání brigády, následně ji hledají např. na internetu.

Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele

Jde o oboustrannou interakci s institucí tedy telefonát, email, dopis, osobní setkání vždy se souhlasem uživatele.

Příklady: Řeší se nějaká situace mezi uživatelem a nějakou institucí se kterou je v kontaktu. Uživatel chce, aby mu pracovník pomohl zjistit jeho dluh u dopravního podniku za jízdy načerno. Pracovník s uživatelem zjistí dlužnou částku na dopravním podniku.

Uživatel je ve škole šikanován a chce od pracovníka pomoc. Pracovník domluví společné setkání s třídní učitelkou.

Zprostředkování dalších služeb doprovod

Jde o intervenci, kdy dochází k fyzickému doprovázení uživatele do vybrané instituce.

Příklady: Uživateli je nabídnuta a zprostředkována služba, kterou potřebuje. Uživatel chce řešit situaci s dluhem.

Pracovník dojedná/asistuje/doprovodí uživatele do občanské poradny.

Uživatel je ve škole šikanován a chce od pracovníka pomoc. Uživatel nechce problém řešit ve škole, s pracovníkem se domluví, že pracovník dohodne schůzku uživatele s psychologem. Je nabídnut a realizován doprovod.

Doprovod na pohotovost k případnému ošetření.

Práce s blízkými osobami

Příklady: Uživatel chce mluvit s rodiči o své závislosti, ale netroufá si sám a žádá pracovníka o mediaci rozhovoru.

Rodič chce obecné informace jak nakládat s dítětem u kterého má podezření na braní pervitinu. Pracovník předá obecné informace.

Rodič přijde do klubu, protože hledá svoje dítě. Pracovník s rodičem naváže kontakt, předá mu informace o klubu, provede ho a pokud je dítě klubu, asistuje při jejich domlouvání.

KOMENTÁŘ K POJMOSLOVÍ

Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. - ze zákona vyplývá, že celé NZDM je sociální služba, včetně volnočasových aktivit. Neměli bychom tedy NZDM již dělit na volnočasové aktivity a „sociální služby“, kterými se ve striktním pojetí, označovaly výkony NZDM.

Dítě - lidský jedinec v období od narození do 15 let. Právně nezletilec.

Mládež - mládeží jsou myšleny lidské bytosti do 26-ti let.

Mladistvý - podle trestního práva v ČR osoba od 15 do 18 let, která je trestně odpovědná.

Sociální začlenění - Pevné spojení jednotlivců a vrstev společnosti. Opak sociálnímu vyloučení. Jedná se o snahu vyrovnat rozdíly v určitých oblastech, např. vytvářením pracovních příležitostí, zlepšováním dostupnosti sociálních služeb, podporou vzdělávání apod.

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

Sociální vyloučení - komplexní podmíněná nedostatečná účast jednotlivce, skupiny nebo místního společenství na životě celé společnosti, resp. nedostatečný přístup ke společenským institucím zajišťujícím vzdělání, zdraví, ochranu a základní blahobyt. Např. sociální vyloučení znamená život v chudobě, bez účasti na trhu práce (u mladých lidí bez účasti na systematickém vzdělávání), bez přiměřeného bydlení, bez dostatečného příjmu, obvykle v izolaci či v malé skupině podobně deprivovaných lidí pohybujících se na okraji společnosti. Sociální vyloučení zahrnuje nejen ekonomickou, ale i sociální, politickou a kulturní erspektivu.

KOMENTÁŘ K CÍLOVÉ SKUPINĚ

Konfliktní společenské situace - znamená, že cílová skupina se svým chováním či jednáním ocitá v situacích, které jsou v rozporu se společenskými, právními a kulturními normami. Mezi takové situace patří např. projevy šikany, drobná kriminalita, vandalismus, násilné projevy, útěk z domova či z jiného přístřeší, generační konflikty, konflikty v místní lokalitě, zneužívání návykových látek, rasismus, záškoláctví, trestní stíhání, vyloučení ze školy, pohlavní zneužívání, domácí násilí atd.

Obtížné životní události - znamená, že se cílová skupina zažívá situace, ve kterých se těžce orientuje a které jsou obtížně řešitelné vlastními silami. Mezi takové události patří např. rozpad rodiny, partnerské problémy rodičů, životní krize, sexuální debut, problémy s volbou školy a povolání, rozpad vlastních partnerských vztahů,

partnerské problémy, získávání obživy, zajištění bydlení, těhotenství, zneužívání, další obtížné události v rodině, ve škole a mezi vrstevníky.

Omezující životní podmínky - znamená, že se cílová skupina ocitá v prostředí, které způsobuje omezení psychosociálních dovedností. Příčinou je především nepříznivé rodinné a sociální prostředí. Jde o životní podmínky, podporující či vytvářející izolovanost jedince, neschopnost adaptace, neschopnost navázání vztahů, absenci zájmů, absenci citlivosti, pocit odcizení, pocit zneschopnění, asociální životní způsob, pasivní životní stereotypy, malé možnosti k aktivnímu uplatnění v sociálně akceptovaných činnostech.

Asociální životní způsob - sociálně netvořivé řešení obtíží vznikajících při uspokojování životních potřeb jedince i sociálních skupin. Vyznačuje se destruktivitou v sociálních situacích, parazitním uspořádáním vztahů a nepřijímáním odpovědností v každodenních životních činnostech a událostech.

Krizová situace - nepříznivá sociální situace, resp. situace natolik vyhrcoaná, že vyžaduje naléhavé a neodkladné řešení. Člověk není schopen řešit tuto situaci vlastními silami ani za pomoci svého okolí.

Šikana - systematická psychotraumatizace jedince ve skupině (úmyslné ponižování, urážení, duševní zraňování apod.)

Vandalismus - svévolné neracionální ničení věcí, jehož skrytým účelem je vybití nahromaděného napětí a agresivity.

Rozdělení do věkových skupin - doporučuje se oddělovat práci s uživateli dle věku, a to buď prostorem nebo časem. Jako vhodné dělení skupin dle věku se jeví:

- 6 až 12 let
- 13 až 19 let
- 20 až 26 let.

Toto rozdělení je stanoveno z důvodů:

- a) rozdílných metod práce s jednotlivými skupinami
- b) zajištění bezpečného prostředí (při prolínání hrozí přenos negativních vzorců chování ze starších na mladší a zvýšené riziko šikany)

V odůvodněných situacích (např. vzhledem ke specifikům lokality) je možný překryv práce (i s o něco málo mladšími nebo staršími) či mírně jiné rozdělení věkových skupin (např. v sociálně vyloučených lokalitách, kde chybí další zařízení v rámci sítě služeb).

Specifikum práce se skupinou od 19 do 26 let - jedná se spíše o individuální nebo skupinovou práci, která je dána specifickou zakázkou, především v rámci „dokončování procesu socializace a zapojení do plnění úkolů dospělého života“. Standardní je přirozený odchod ze služby ze strany uživatele v důsledku vyššího věku a s ním spojeným změnám v životním způsobu.

Lokalita

• **Sociálně vymezená lokalita** - společenství lidí žijící či kooperující v jedné lokalitě. Lidé, kteří v této lokalitě udržují rodinné, přátelské či jiné sociální vztahy. Nemusí mít v této lokalitě trvalé bydliště.

• **Geograficky vymezená lokalita** - lokalita, kterou má dané zařízení vymezené hranicemi, za které již své sociální služby nemusí poskytovat. Např. město, městská čtvrť, sídliště, skupina domů.

Každé zařízení zná specifika svých vymezených lokalit.

Vyhraněný životní styl - jde nejčastěji o hodnotovou či názorovou sympatizaci se specifickou subkulturou či extremistickým hnutím nebo jinou vyhraněnou skupinou (či názorem), která se projevuje v životním způsobu. Ten se vyznačuje konfrontací s obvyklými životními stereotypy a může vést ke konfliktům s majoritní společností.

Místní komunita - společenství občanů žijících na jednom místě. Jedná se o přirozené společenství v určité lokalitě nebo o skupinu lidí sdílejících společné zájmy. Mezi skupinou vznikají sociální vztahy.

KOMENTÁŘ K CÍLŮM

Sociální schopnosti a dovednosti

Sociální schopnosti znamenají schopnost plnit životní úkoly a každodenní dovednosti. Např. schopnost dodržovat pravidelnou školní docházku, schopnost se zapojovat do základní komunikace v rámci rodiny, stabilní mezilidské a přátelské vztahy, schopnost rozeznávat a dovednost dodržovat pravidla slušného chování, dovednost komunikovat s autoritou, zdravý životní styl, dovednost hospodařit s penězi atd.

Sociální dovednosti zahrnují dovednost navazovat vztahy, jasně a srozumitelně komunikovat, dodržovat pravidla slušného chování, motivovat lidi pro vlastní cíle, vcítit se do druhých, vyjednávat, vyjádřit asertivně svůj názor, neagresivně odmítnout nepřijatelné návrhy, vyřešit konflikt bez násilí apod.

KOMENTÁŘ K PRINCIPU NÍZKOPRAHOVOSTI

Principy sociálních služeb - Hodnoty, jimiž se řídí pracovníci při práci s uživateli a při poskytování služeb. NZDM hlásí k těmto všeobecně uznávaným principům:

Dodržování práv uživatelů - uživatelé nejsou v nevýhodném postavení vůči zařízení a jeho pracovníkům, zařízení usiluje o vytváření podmínek, v nichž uživatelé služeb mohou svá práva naplňovat.

Respektování volby uživatelů - zařízení vytváří podmínky, v nichž se uživatelé služeb mohou cítit důstojně, mají podmínky rozhodovat se svobodně s porozuměním důsledků svého rozhodnutí.
Individualizace podpory - služby jsou „šity na míru“ jednotlivých uživatelů.

Zaměření na celek - na situaci uživatele služeb se pohlíží v souvislostech, nikoliv jen na dílčí aspekty.

Flexibilita - služby se pružně přizpůsobují potřebám uživatelů, nikoli uživatelé potřebám pracovníků, zaběhaným způsobům práce a režimu zařízení.

Služby jsou všem jednotlivcům z cílové skupiny poskytovány stejně bez ohledu na původ, náboženské vyznání, politickou orientaci, sociální postavení, rasu, sexuální orientaci či pohlaví.

Součástí služby není podsouvání ideologie nebo náboženského přesvědčení. Součástí služby není nutnost spoluúčasti na rituálu.

Některé další hodnoty jsou obsaženy v etickém kodexu NZDM.

Prostorové bariéry - odstraňování prostorových bariér je míněno tak, že zařízení je umístěno v takovém prostoru, který je uživateli co nejlépe dostupný a kam je co nejlepší přístup. Jde zejména o umístění zařízení v lokalitě, o prostor vstupu do zařízení a o vnitřní uspořádání prostor. Zařízení se snaží vyhnout propojení svých prostor s takovými institucemi, které by odrazovaly cílovou skupinu, nebo alespoň takové propojení ošetřuje v zájmu uživatelů.

Časové bariéry - odstraňování časových bariér je míněno tak, že provozní doba služby odpovídá potřebám uživatelů, je otevřeno v době, kdy uživatel má podmínky přijít do zařízení (jak z hlediska dne, tak měsíce a roku). Zároveň je provozní doba služby stabilní a nedochází k nenadálým výpadkům.

Finanční bariéry - odstraňování finančních bariér je míněno, že služba by měla být nastavena tak, aby případná spoluúčast cílové skupiny na jejich nákladech odpovídala jejím možnostem. Vychází se z úvahy o finančních

možnostech samotného dítěte, nikoliv rodičů. Dítě využívá služby nejčastěji na základě vlastního rozhodnutí, s prostředky, které má běžně k dispozici.

Psychologické bariéry - odstraňováním psychologických bariér je míněno, že služba (od vzhledu zařízení, přes vybavení až po chování pracovníků) je nastavena tak, aby neodrazovala uživatele z hlediska jeho vnímání pro něj bezpečného a příjemného prostředí. Uživatel by měl získat pocit, že se může do služby zapojit a že v ní může být přijat ostatními (jak pracovníky, tak dalšími uživateli).

KOMENTÁŘ K OBSAHU SLUŽBY

Kontaktní práce - v tomto bodu myšleno jako jednorázový pojem - výkon. Odlišuj od pojmu Kontaktní práce - nadřazený pojem: komplex nízkoprahově orientovaných činností a služeb, jejichž cílem je vytvářet podmínky pro navázání kontaktu. Jedná se o aktivní pohyb ve fenomenálním poli uživatele, vědomý a uživatelem vnímaný monitoring, vytváření, ovlivňování a udržování kontaktních rámců nebo kontextů. Dále pak o konkrétní kontaktní práci s jednotlivci a sociálními skupinami, které nemohou nebo nechtějí vyhledat standardní institucionální pomoc a u kterých je předpoklad potřeby a účelnosti této pomoci.

Situační intervence - výkon vychází z toho, že pracovník monitoruje dění v nízkoprahovém klubu a vyhledává (a částečně spoluvytváří) situace, které mají výchovný obsah. Pracovník do těchto situací citlivě a přiměřeně vstupuje, přináší podněty, provádí reflexi a používá další techniky, které vytváří či zvýrazní výchovný efekt situace. *Často se jedná o situace související s chováním mezi uživateli navzájem, chováním uživatele k zařízení nebo s porušením pravidel zařízení, může však jít i o situaci, kdy spolu uživatelé hovoří na zajímavé téma a pracovník se „přidá“.*

Sociálně pedagogická práce - čerpá ze sociální pedagogiky a sociální práce. Základem je „pomoc k výchově a podpora k učení se“ realizovaná formou sociální služby. Více Klíma Petr, Vztahy mezi pedagogikou a sociální prací, Děti a mládež v obtížných životních situacích, Richard Jedlička, Petr Klíma, Jaroslav Koča, Jiří Němec, Jiří Pilař, Thémis, 2004.

Ideologicky zaměřené výchovné programy - misijní či ideologická náborová činnost. Programy s takovými prvky by neměly být součástí běžného chodu zařízení. V zařízení však mohou být uspořádány jednotlivé akce, jejichž obsahem je seznámení s náboženstvím či ideologií. Tyto akce jsou však pořádány jako nadstandardní doplňková činnost, pořádaná výhradně za účelem rozšíření rozhledu uživatelů.

Komerční aktivity - marketingové či prodejní aktivity nesouvisející s fungováním NZDM, v nichž je v rámci nabízení uživatelům nákup zboží či služeb. Tím je myšleno, že v NZDM nebudou realizovány aktivity např. přímého marketingu, prodeje životního pojištění, stavebního spoření atd., v nichž by se měnil charakter vztahu NZDM x uživatel a Pracovník x uživatel na druh obchodního vztahu. Tyto aktivity nemohou vykonávat ani externí osoby. V zařízení nejsou přípustné ani jednorázové akce typu komerčních prezentací. Zařízení však může provozovat např. bar, v němž bude mít ceny vyšší než nákupní, či za některé (zejména volnočasové) aktivity vybírat přiměřený poplatek.

Psychoterapie jako samostatně poskytovaná služba - Psychoterapie (individuální, skupinová), realizovaná formou odpovídající samostatnému typu léčebné péče, do NZDM nepatří a nemůže být realizována v běžném provozu zařízení. Pracovníci při realizování služeb však mohou využívat terapeutických technik. V zařízení rovněž mohou proběhnout akce seznamující s psychoterapií. Psychoterapie je součástí sítě návazných služeb NZDM.

POUŽITÁ LITERATURA

Kolektiv autorů pojmosloví: Aleš Herzog, Jan Syrový, Martina Zimmermannová, Jindřich Racek, Michal Novotný, Bára Jindrová, Ivan Koštejn, Stanislav Kunc, Regina Babická, Helena Kotová, Denisa Dohanyosová, Jindřich Exner, Milan Štorek, Michal Zahradník, Martin Holíš, Věra Růžičková, Josef Soukal, Daniel Ciešlar, Kamila

*Zinčenková, Magdaléna Sedláková, Alžběta Šustková, Kateřina Klíčová.**Standardy NZDM, Česká asociace streetwork, o.s., 2001**Materiály Pracovní skupiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež Královéhradeckého kraje, 2003**Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe - průvodce poskytovatele, MPSV 2002**Úmluva o právech dítěte, OSN**Klíma P., Práce s neorganizovanými dětmi a mládeží a její „nízkoprahové souvislosti“, Éthum 39, 2003**Jedlička R., Psychologická první pomoc v práci výchovného poradce, 2000**Matoušek, O., Slovník sociální práce. Portál. Praha, 2003**Hartl, P., Hartlová, H., Psychologický slovník. Portál. Praha, 2000**Definice výkonů - terénní programy, pracovní materiál Sekretariátu RVKPP, 2004**Jedlička R., Klíma P., Koťa J., Němec J., Pilař J., Děti a mládež v obtížných životních situacích, Thémis, 2004**Kontaktní práce Klíma P. a kolektiv Česká asociace streetwork, o.s., 2007**Zákon o sociálních službách 108/2006 sb.**Zákon o sociálních službách - vyhláška 505/2006 sb. § 27*

Česká asociace streetwork, o.s. je profesní sdružení odborníků a poskytovatelů nízkoprahových sociálních služeb pracujících metodou kontaktní práce z České republiky. Česká asociace streetwork, o.s. usiluje o zvyšování kvality služeb a rozvoj oboru, a o dobré podmínky pro poskytovatele služeb se zaměřením na potřeby klientů a společnosti. Asociace se při své práci snaží dbát na profesionalitu a odbornost, dodržování profesionální etiky, respekt k autonomii svých členů.

O České asociaci streetwork, o.s. a o nízkoprahových službách a zařízeních se více dozvíte na stránkách oborového portálu www.StreetWork.cz.