

Prevence rizikového chování v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež

Lenka Doubravová, DiS.

Bakalářská práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ BRNO

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Institut mezioborových studií
akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Lenka Doubravová, DiS.**
Osobní číslo: **H128289**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Prevence rizikového chování v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v SR UTB ve Zlíně č. 7/2014, včetně příloh, případně podle dalších materiálů.

Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovo-
ního výzkumu.

Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

- na popis poslání a činnosti Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež;
- na charakteristiku prevence, jejího pojetí a poslání;
- na specifika prevence v prostředí Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

Součástí práce bude kvalitativní šetření v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež v Letohradě, zaměřené na analýzu preventivních aktivit.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

FISCHER S., ŠKODA J., Sociální patologie. 1. Vydání. Praha: Grada, 2009, 224 s., ISBN: 978-80-247-2781-3.

HENDL, J. Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace. 1. vydání. Praha: Portál, 2005, 408 s. ISBN 80-7367-040-2.

KLÍMA, P., a kol. Kontaktní práce. Antologie textů České asociace streetwork. 2. vydání. Praha: ČAS, 2007, 359 s. ISBN: 9788025440018.

KOLEKTIV AUTORŮ. Pojmosloví NZDM. 1. vydání, Praha: ČAS, 2008, 20 s.

KRAUS, B. Základy sociální pedagogiky. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3.

MATOUŠEK, O., KROFTOVÁ, A., Mládež a delikvence. 2. vyd. Praha: Portál, 2003. 340 s. ISBN 80-7178-771-X.

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

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

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Petr Sýkora, Ph.D.

Institut mezioborových studií

Datum zadání bakalářské práce:

15. prosince 2014

Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2015

Ve Zlíně dne 15. prosince 2014



doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.

děkanka



doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.
ředitel ústavu

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v příruční knihovně Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen připouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

- že jsem na bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
- že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně 12. 4. 2015

LENKA DOUBRAVŇOVÁ *Doubavová*

Jméno, příjmení a podpis diplomanta

ABSTRAKT

Bakalářská práce pojednává o prevenci rizikového chování v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Cílem je získání a analýza informací o poskytovaných preventivních aktivitách. Teoretická část je zaměřena na rizikové chování, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, prevenci a specifika prevence ve zmiňovaných zařízeních. V praktické části je popsáno zařízení v Letohradě, kde je provedena analýza preventivních aktivit formou výzkumného šetření a analýzy dokumentů.

Klíčová slova: rizikové chování, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, primární prevence, sekundární prevence, terciární prevence.

ABSTRACT

Bachelor thesis deals with the Prevention of Risk Behavior in Low-Threshold Facilities for Children and Youth. The aim is to obtain and analyze information about the preventative activities. The theoretical part is focused on risk behaviors threshold facility for children and youth, prevention and prevention of specifics in the mentioned institutes. In the practical part of the device is described in Letohrad, where is an analysis of preventive activities through research and analysis of documents.

Keywords: risk behavior, low-threshold facility for children and youth, primary prevention, secondary prevention, tertiary prevention.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Prevence rizikového chování v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež“ vypracovala samostatně a použila jsem literaturu uvedenou v seznamu použité literatury, který je součástí této bakalářské práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

V Brně dne 18. dubna 2015

.....

podpis

Poděkování

Chtěla bych poděkovat panu Mgr. Petru Sýkorovi, Ph.D. za jeho odborné vedení, rady a připomínky. Děkuji také svým nejbližším za jejich podporu a pomoc při studiu. Díky patří také všem, kteří se jakýmkoliv způsobem podíleli na této práci.

Lenka Doubravová

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 RIZIKOVÉ CHOVÁNÍ	12
1.1 PŘÍČINY RIZIKOVÉHO CHOVÁNÍ	14
1.2 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ VZNIK RIZIKOVÉHO CHOVÁNÍ	15
1.3 PILOTNÍ STUDIE	18
1.4 OBLASTI RIZIKOVÉHO CHOVÁNÍ	19
1.5 NÁSLEDKY RIZIKOVÉHO CHOVÁNÍ.....	20
2 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	22
2.1 HISTORIE.....	25
2.2 CÍLOVÁ SKUPINA.....	28
2.3 VYMEZENÍ HLAVNÍCH POJMŮ	29
2.3.1 Bariéry.....	31
2.4 HLAVNÍ SMYSL A CÍL	33
3 PREVENCE	35
3.1 PRIMÁRNÍ PREVENCE.....	36
Specifická primární prevence	36
Nespecifická primární prevence.....	37
3.2 SEKUNDÁRNÍ PREVENCE.....	37
3.3 TERCIÁRNÍ PREVENCE	38
4 SPECIFIKA PREVENCE V PROSTŘEDÍ NZDM	39
II PRAKTICKÁ ČÁST	42
5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ V NZDM STREET	43
5.1 METODOLOGICKÁ VÝCHODISKA.....	43
5.2 ANALÝZA DOKUMENTŮ.....	47
5.3 ANALÝZA ROZHOVORU S PRACOVNICÍ NZDM.....	51
5.4 ANALÝZA ROZHOVORŮ S KLIENTY	54
5.5 VYHODNOCENÍ VÝZKUMU A DISKUZE	60
ZÁVĚR	63
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	65
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	68
SEZNAM PŘÍLOH	69

ÚVOD

Na téma prevence rizikového chování se zaměřuji proto, že v poslední době stoupá počet dětí a mladých lidí, kteří přijímají rizikový způsob života. Tento jev se neprojevuje pouze v České republice, ale jedná se o celosvětový problém, kdy se stále více dospívajících projevuje rizikových chováním a věková hranice se posunuje do stále nižšího věku.

Je důležité zaměřit se na prevenci rizikového chování, protože podle statistických údajů, které každoročně zveřejňuje Policie České republiky, spáchali například v roce 2013 skoro 32 000 přečinů, zločinů a trestných činů právě děti a mladiství (od 1 do 17 let); (dostupné z <http://www.policie.cz>).

„Musíme dát jednoznačně za pravdu dávnému poznatku věd o člověku, že totiž prevence v oblasti sociální patologie je podstatně úspěšnějším a trvalejším řešením, než namáhavá následná represe.“¹

Důležitou a hlavně nezastupitelnou roli v oblasti prevence má rodina – v případě, že rodina neplní svou funkci tak, jak by měla, nastupují do procesu prevence další sociální instituce jako škola a nestátní neziskové organizace pracující s dětmi a mládeží.

V dnešní době mnoho dětí neví, jak se dá smysluplně trávit volný čas, a proto někteří z nich podléhají nudě. Tráví čas u televize, počítače, potulují se po ulicích, nebo si vybíjejí přebytečné množství energie způsobem, který není společností přijatelný (malování na zdi, vandalismus zaměřený na veřejný majetek, či násilí vůči ostatním).

Jednou z možností, kde děti a mládež mohou trávit volný čas, jsou nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, na které se ve své bakalářské práci zaměřuji. Toto téma jsem si také vybrala z toho důvodu, že již třetím rokem v této oblasti pracuji. Rok a půl v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež ve Vysokém Mýtě, jako sociální pracovnice. A v současné době v nízkoprahovém zařízení v Letohradě, kde jsem začínala jako sociální pracovnice a postupem času povýšila na vedoucí tohoto zařízení. Práce s mládeží mi přijde jako velmi užitečná a smysluplná, protože na mladší generaci se dá pozitivně působit.

Cílem bakalářské práce je získání a analýza informací o poskytovaných preventivních aktivitách v NZDM Street v Letohradě. U klientů je také cílem zjistit, zda vnímají NZDM jako preventivní sociální službu a jakým způsobem v klubu tyto aktivity probíhají.

¹ ÉTHUM – bulletin pro sociální pedagogiku. Praha, 1/1993. s. 39.

Teoretická část mé práce je rozdělena do čtyř hlavních kapitol. V první kapitole se věnuji rizikovému chování, ve druhé kapitole nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež, třetí je zaměřena na prevenci a poslední na specifika prevence v prostředí nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

V praktické části je popsáno nízkoprahové zařízení pro děti a mládež v Letohradě – Street, ve kterém je také provedeno výzkumné šetření, prostřednictvím analýzy dokumentů a rozhovorů jak s pracovníci, tak s klienty.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 RIZIKOVÉ CHOVÁNÍ

Ve své bakalářské práci se budu zabývat rizikovým chováním dětí a mládeže. V české i zahraniční literatuře se můžeme setkat s různým označením v oblasti rizikové mládeže. Vyskytuje se např. mládež sociálně vyloučená, ohrožená, sociálně potřebná, maladjustovaná, delikventní nebo riziková (Punová, 2012).

Pod pojmem rizikové chování rozumíme takové chování, které v důsledku vyvolává nárůst zdravotních, sociálních, výchovných a dalších rizik pro jedince či celou společnost.

Lze se setkat s tím, že pod rizikové chování bývá zahrnuto také „chování problémové, delikventní či predelikventní, poruchové, antisociální atd. Zvláště v českém odborném textu bývá riziková mládež nezhřídka označována jako delikventní.“²

Walker, Severson (2002) seskupili rizikové chování do skupin. První je **osobnost dítěte**, která je spojována s **rodinou** (podmínka socializačního procesu dítěte) a **se společností** = sociální sítí, ve které se dítě pohybuje. Dále je to **škola**, která vytváří podmínky pro vzdělávání žáka. Každá skupina obsahuje určitá rizika, která se mohou v chování jedince vyskytnout.

Rizika spojená s osobností dítěte zahrnují např.: předčasné narození (nedonošenost), nízkou inteligenci, hyperaktivitu, impulzivitu, malou schopnost řešit problémy, obdiv k násilí, špatnou sebeúctu, absenci klíčové osoby v životě dítěte, neschopnost vnímat štěstí, empatii apod. (Vojtová, 2008).

Rizika spojená s rodinou obsahují např. systém rodiny (její struktura – početná rodina, neúplná, nezletilá matka, nepřítomnost otce atd.), fungování systému rodiny (vyváženost vztahů mezi jednotlivými členy, manželské spory, násilí v rodině, sociální izolace aj.), chování rodičů (rodičovský vzor – zneužívání návykových látek, kriminalita), výchovný styl (nedostatečné vedení a kontrola dítěte, odmítání dítěte); (Vojtová, 2008).

Základní rizika spočívají také v nedostatku vřelosti lidského tepla. V rodině, kde dětem není zprostředkován vřelý vztah, je dítě vystavováno riziku, že nebude chápat a respektovat očekávání rodičů (Helus, 2004).

² Punová, M. Resilience v sociální práci s rizikovou mládeží, 2012, s. 93

Se společností se pojí rizika, jako jsou životní podmínky, socioekonomické znevýhodnění, násilí, kriminální činnost v okolí, kulturní normy, nedostatek podpůrných služeb, obchodování s dětmi, sociální nebo kulturní diskriminace (Vojtová, 2008).

Mezi **rizika spojená se školou** patří pozice „outsidera“, školní neúspěch, slabá vazba na školu, škodlivá vrstevnická skupina, přijetí agrese jako normy, šikana, sociální izolace.

Tyto rizika se mohou stát problémem v dospívání, zdrojem problémů v chování a mohou ohrožovat vztah jedince ke vzdělání. Ohrožují především budoucí kvalitu života (Vojtová, 2008).

Labáth (2001) ve své práci popsal kategorizaci rizikového chování adolescentů, dle Světové zdravotnické organizace (WHO). Rozčlenění do tří forem:

1. **pasivní forma** zahrnuje únikové aktivity, záškoláctví, vyhýbání se nárokům nebo dokonce sebevražedné aktivity, které jsou extrémním případem,
2. **agresivní forma** obsahuje projevy delikvence, násilí, které mohou nabýt extrémní podoby terorismu,
3. **kompromisní forma** zahrnuje projevy nestability - sociální a profesní.

Rizikové chování mohou jedinci řešit prostřednictvím pedagogicko-psychologické poradny, poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy. Pomoc mohou najít také u občanských sdružení, obecně prospěšných organizací apod., v rámci nízkoprahových zařízení a terapeutických komunit.

1.1 Příčiny rizikového chování

Určité příčiny rizikového chování mohou být dané dědičnou dispozicí k nesprávnému vývoji – objevuje se malá schopnost empatie, extrémní projevy emocí a neadekvátní reakce, nízký inteligenční kvocient apod. Další příčiny se mohou vyskytnout během těhotenství (matka závislá na alkoholu, nebo jiných návykových látkách, těhotenství prožívané ve stresu) i při porodu (malá váha novorozence, brzký porod, komplikace či úraz při porodu). Vliv může mít také nesprávná funkce centrální nervové soustavy vedoucí k citové nestabilitě a impulzivnímu jednání (srov. Vágnerová, 1999, Koukolík, Drtilová, 2006).

Většina příčin rizikového chování se dá dopátrat v rámci preventivních aktivit. Díky prevenci se dá rizikovému chování předcházet. K rizikovému chování dochází:

- ✓ vědomým rozhodnutím k takovému chování (adrenalinová zábava či sporty, zkoušení různých návykových látek),
- ✓ nedobrovolným zapojením do rizikového chování prostřednictvím tlaku vrstevníků, nebo jiné skupiny (šikana, krádeže),
- ✓ nevědomým podceněním situace (adrenalinové a extrémní sporty, jízda stopem).

Na vině není pouhá náhoda, ale určitá shoda okolností může tragédii dopomoci. Většinou lze vysledovat různé drobné okolnosti, které rizikovému chování předcházely a dalo se jim včas zabránit (podlehnutí tlaku skupiny, neuvědomění si následků, touha předvést se před ostatními atd.); (Ambrožová et al., 2012).

1.2 Faktory ovlivňující vznik rizikového chování

Formy rizikového chování se v průběhu dospívání vzájemně prolínají a mají společné ochranné a rizikové faktory.

Ochranné (projektivní) faktory jsou takové vlastnosti, které jsou připisovány jedinci, či jeho okolí a **snížují** pravděpodobnost výskytu, zmírňují nebo kompenzují projevy rizikového chování, kterým se rozumí např. experimentování s návykovými látkami. Přítomnost tohoto faktoru nemusí v každém případě znamenat ochranu jedince před rozvojem rizikového chování.

Rizikové faktory jsou naopak vlastnosti, které jsou připisovány jedinci, či okolí a **zvyšují** pravděpodobnost výskytu projevů rizikového chování. Přítomnost rizikového faktoru nemusí znamenat rozvoj rizikového chování.

Faktory lze rozdělit do několika úrovní: 1. jedinec, 2. rodina, 3. škola, 4. vrstevníci, 5. společnost. Ochranné faktory jsou uvedeny dle Ferguse a Zimmermana (2005), rizikové faktory od Offorda a Bennetta (2002).

Jedinec

Ochranné faktory: zdravé sebevědomí a sebeúcta jedince, výkonnost ve škole, odolnost vůči zátěži, svědomitost, stabilní rodinné a sociální zázemí, dobrý zdravotní stav, sociální schopnosti a dovednosti, přiměřené sociální vazby, schopnost zvládat a dobře se vyrovnávat s nastalými stresovými situacemi.

Rizikové faktory: pohlaví, temperament, dědičnost či duševní problémy, zanedbávání, zneužívání dětí, poruchy chování, nízká výkonnost, selhání ve škole, problémy se zákonem, slabé sociální schopnosti a dovednosti, vrozený či získaný handicap, chronická traumatizace, nepřiměřené sociální vazby, příslušnost k menšinám, odlišnost od ostatních, kladný vztah k rizikovému chování a k drogám, brzký začátek s experimentování s návykovými látkami, zvědavost, mylné vnímání škodlivosti rizikového chování apod.

Rodina

Ochranné faktory: ustálený socioekonomický status, stanovená jasná pravidla, která odpovídají věku dítěte + případné sankce, jasně dané hranice, dostatek vzájemné citové vazby mezi dítětem a rodiči, přiměřený dohled a dostatečná péče, podpora a soudržnost

rodičů, zdravý životní styl rodičů, prostor pro zájmy a záliby dítěte, možnost otevřené komunikace, jasné postoje ve vztahu k různým formám rizikového chování.

Rizikové faktory: závislost nějakého člena v rodině nebo sklon k rizikovému chování, nedostatek vzájemné citové vazby mezi dítětem a rodiči, ztráta v rodině, chronická nemoc rodičů (tělesná, duševní), dysfunkce v rodině, nedostatečný rodičovský dohled a kontrola, slabá podpora ze strany rodičů, nejasně a nesrozumitelně stanovená pravidla, rizikové chování nebo užívání drog či jiných návykových látek rodiči, sourozenci.

Škola

Ochranné faktory: jasně stanovený školní řád a pravidla, týkající se různých projevů rizikového chování, aktivní zapojení žáků a také jejich rodičů do aktivit školy, vstřícné poměry ve škole, dobré vztahy mezi učiteli a žáky, efektivní preventivní program, školní aktivity navazující na kvalitní způsoby smysluplného trávení volného času.

Rizikové faktory: neefektivní preventivní program, nepřátelská atmosféra, nejasně stanovená pravidla týkající se rizikového chování, nízké očekávání pedagogů, aktivity zaměřené na výkon a konkurenci žáků, podceňování spolupráce s žáky a rodiči, nulová nabídka mimoškolních aktivit.

Vrstevníci

Ochranné faktory: dostatek přátel, vzájemná podpora, respekt vůči jednotlivým členům vrstevnické skupiny, k jejich odlišnostem, nesouhlas vrstevníků s rizikovým chováním, vazba s vrstevníky či organizací s dobrým programem.

Rizikové faktory: šikana, extrémní postavení členů ve skupině, užívání drog a sklon k rizikovému chování ostatními vrstevníky, vazba na rizikové vrstevníky a další organizace, odmítnutí a vyřazení ze skupiny.

Společnost

Ochranné faktory: stabilní ekonomická situace, dostatek příležitostí k uplatnění při studiu, případně v zaměstnání, aktivní zapojení obyvatel a organizací do prevence rizikového chování, jasně a srozumitelně stanovené normy a hodnoty ke vztahu k projevům takového chování a také vyvážený přístup ke všem těmto projevům.

Rizikové faktory: snadný přístup dětí a mládeže ke všem formám rizikového chování, např. volně prodejný alkohol, tabák, nabídka dostupných návykových látek, chudoba,

příležitost k nelegálním činnostem, normy a hodnoty povolující rizikové chování ve společnosti.

Jak je vidět v této podkapitole, každá ze zmíněných úrovní má svá specifika. Dle mého názoru a praxe získané při práci s dětmi, má největší vliv na dítě rodina. Dítě od rodičů přijímá (někdy i nevědomky) určité způsoby chování, které si sebou nese po celý život. Vrstevníci mají dle mého názoru také velký vliv na chování jedince, ale s touto formou se dá stále ještě pracovat. A i když se škola různými způsoby snaží předcházet rizikovému chování, není všemohoucí a někdy její síly nestačí. Především v těch případech, kde děti učí, že je něco špatné, že se to nedělá, ale děti to následně vidí jako běžnou součást života svých rodičů. Např. je špatné užívat návykové látky – rodiče jsou závislí a přitom schopni „normálně“ fungovat.

1.3 Pilotní studie

Jedlička (2004) zmiňuje pilotní studii rizikových faktorů dle Němce a Bodlákové, která byla realizována v roce 2001. Studie byla zaměřena na analýzu rizik souvisejících s výskytem poruch chování u mladistvých delikventů vykonávající trest odnětí svobody. Výsledkem této studie bylo zjištění, že:

- ✓ téměř 40% mladistvých, kteří vykonávají trest odnětí svobody, vyrůstalo v takovém rodinném prostředí, které mělo negativní vliv na rozvoj jejich osobnosti, především z důvodu neuspokojení citové deprivace a neuspokojení základních životních potřeb,
- ✓ přibližně 45% z nich nemá ukončenou povinnou základní školní docházku (nedostatečná motivace ke studiu, nezáměr o učivo, problémové chování),
- ✓ u více než 75% byly již v dětství zaznamenány poruchy chování a emocí,
- ✓ skoro 40% mladistvých preferovalo životní styl v nejrůznějších skupinách, či partách se sociálně nevhodným programem,
- ✓ kolem 60% má problémy s alkoholem a každý pátý jedinec dokonce s nealkoholovými omamnými a psychotropními látkami,
- ✓ každý třetí odsouzený prošel zařízeními pro výkon ústavní, nebo ochranné výchovy.

Mladiství pachatelé se dopouštějí nejčastěji krádeží, ublížení na zdraví, případně neoprávněného užívání cizí věci a vydírání.

Jen pro zajímavost uvedu možné základní sazby odnětí svobody za rizikové formy chování, které se považují za trestné činy dle trestního zákoníku č. 40/2009 Sb.

Ublížení na zdraví	trest až 3 roky (§ 146)
Rvačka	až 1 rok (§ 158)
Sex s někým pod 15 let	1 – 8 let (§ 187)
Krádež nad 5000,-Kč	až 2 roky (§ 205)
Graffiti	až 1 rok (§ 228 poškození cizí věci)
Přechovávání drog	až 1 rok (§284) pro vlastní potřebu pěstuje množství větší, než malé (i konopí), dealerství drog až 10 let
Veřejná podpora rasismu	až 3 roky (§404)

1.4 Oblasti rizikového chování

Rizikové chování v naší společnosti je stejné, jako v jakékoliv jiné zemi. Většina mládeže se dokáže s nároky společnosti vypořádat, ale najdou se i tací, kteří přijímají rizikový způsob života. Kabíček (2008) popsal tři kategorie, které se vzájemně sdružují a vyskytují se společně (dostupné z: <http://www.dama.cz>).

1. **Oblast užívání návykových látek** – alkohol, nikotin, ilegální drogy. Pravdou je, že u nás i ve světě se tento nepříznivý trend posouvá do stále nižšího věku a také dívčí populace. Ze své praxe vím, že zkoušet tyto látky začínají děti kolem desátého roku života. Smutné je, že většinou se k těmto látkám dostávají doma.
2. **Oblast reprodukčního zdraví** – mladí začínají sexuálně žít velmi časně, má to ovšem nedobry vliv na jejich fyzické, psychologické i sociální zdraví. Souvisí s tím velká míra střídání partnerů, což vede k vyššímu výskytu pohlavních nemocí a nechtěnému těhotenství.
3. **Oblasti psychosociální** – poruchy chování, agresivita stupňující se až ke kriminalitě, nadměrné konflikty (praní se), tyranizování slabších, krutost ke zvířatům či jiným lidem, vandalismus, pyromanie, krádeže, zhoršený školní prospěch, útěky z domova, deprese, sebepoškozování a suicidiální chování.

V posledních letech se jedná také o úrazy – v oblasti dopravní (rizikové chování v případě řízení vozidla, vliv alkoholu, drog, riskantní jízda), ale také při sportu a ve škole (v souvislosti s násilím).

Uvedený výčet rizikového chování zajisté není úplný. Je zřejmé, že takové chování je pouze odrazem společnosti, v níž žijeme. Je tedy nanejvýš pravděpodobné, že tak jak se naše společnost bude měnit, budeme zaznamenávat také změny v oblasti rizikového chování.

Rizikové chování je v adolescenci relativně obvyklé a tvrdím si říci, že si tím každý musí projít. Ojedinele může docházet i k překračování stanovených norem. Někteří vyzkouší pití alkoholu, kouření cigaret, užívání lehčích drog (marihuana), rizikové sexuální chování, záškoláctví, opakování ročníku díky špatnému prospěchu, drobné krádeže, jiní mají poruchy příjmu potravy, nebo zkouší sebepoškozování a sebevražedné pokusy. Frekvence a intenzita se liší dle jednotlivců. Za tímto chováním se obvykle skrývá potřeba být sám sebou, vytváření osobní identity, potvrzení si vlastní hodnoty, testování vlastních limitů

a srovnávání s lidmi a vrstevníky ve svém okolí. Pro mládež je velmi důležitý názor okolí (party), protože chce získat jejich uznání.

1.5 Následky rizikového chování

Bez ohledu na to, co vede mládež k tomu, aby se zapojila do aktivit, jako je kouření, časný sexuální život apod., důsledky tohoto chování jsou snadněji pozorovatelné.

Rizikové chování přináší různorodé množství následků vyplývajících z velké rozmanitosti rizikového chování, které si mladí často neuvědomují nebo je podceňují. Následky přitom mohou mít vliv na jejich budoucnost, ale mohou také přímo či nepřímo ovlivnit osoby blízké nebo jiné zúčastněné lidi (oběti autonehod, policisté, lékaři, sociální pracovníci, pedagogové).

Dle Ambrožové et al. (2012) můžeme rozlišovat následky zdravotní, ekonomické, psychické, psycho-sociální, sociálně a trestně-právní.

Zdravotní následky

K ohrožení zdraví dochází následkem nedodržení zásad bezpečnosti při sportovních aktivitách, při extrémních aktivitách a adrenalinové zábavě, experimentování s vlastním tělem (různé diety), špatné vyhodnocení situace, zneužívání návykových látek atd. Zdravotní následky mohou vzniknout díky šikaně, různým formám násilí, zapojením se do trestné činnosti. Může se jednat o běžné úrazy ošetřené doma nebo lékařem, následky vyžadující složité lékařské zákroky nebo dokonce trvalé následky (ochrnutí, oslepnutí ...).

Ekonomické, hmotné následky

Nejedná se pouze o poškození věcí, ale o celospolečenské výdaje na sociální a zdravotní péči a terciární prevenci. K těmto následkům se řadí např. hmotné škody, výdaje spojené s léčbou úrazů, závislostí, onemocnění a ústavní péči, celospolečenské finanční ztráty.

Psychické následky

Jsou to následky, které nejsou navenek tolik viditelné, za to mohou mít závažnější a hlubší charakter. Psychické následky mohou do života jedince zasahovat jako soubor mnoha osobnostních charakteristik, např. nízké sebehodnocení, úzkost, deprese, smutek, kolísání nálad, ztráta životních cílů, narušení mravního vývoje nebo psychosomatické poruchy (bolesti břicha, hlavy, poruchy spánku, příjmu potravy, sebepoškozování či sebevražedné pokusy).

Psycho-sociální následky

Tyto následky ovlivňují další zapojení člověka do společnosti. Člověk se může ještě dlouho potýkat s překážkami při uskutečňování svých životních cílů, ať už osobních či pracovních. Jedná se například o získání negativní společenské nálepky, vyloučení z vrstevnické skupiny, osamělost, narušení image, ztráta dobré pověsti, snížené společenské a pracovní uplatnění, zhoršení školních výsledků, ztráta motivace.

Sociálně a trestně-právní následky

Jestliže jedinec svým chováním poruší zákon, poškodí cizí majetek, ohrozí život svůj nebo někoho jiného, přijde do kontaktu se sociálně-právními institucemi. U dětí jde především o kontakt s kurátory pro mládež, sociálními pracovníky, v závažnějších případech s policií a soudem. Patří sem také umístění do diagnostického ústavu, nařízení ústavní nebo ochranné výchovy, vyšetřování, trestní stíhání či odsouzení.

2 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Nízkoprahová zařízení pro děti mládež (dále NZDM, případně klub) jsou v České republice poměrně novou sociální službou. Tato služba vznikla na základě potřeby v důsledku ukvapeného tempa života a také jako reakce na neexistenci zázemí pro rizikové děti a mládež. Více informací k historii je v podkapitole 2.1.

Tím, že je to služba relativně nová, společnost o ní nemá mnoho informací, neví, jaký má význam. Ze své zkušenosti vím, že většinou si lidé myslí, že se jedná o službu pro osoby se zdravotním postižením. (Usuzují tak podle označení nízkoprahový = nemít žádný práh = bezbariérový).

Význam slova nízkoprahovost znamená maximální možná dostupnost služby pro ty, kteří o ní mají zájem. Ve stručnosti je definována jako snaha o odstranění technických, psychologických a sociálních bariér, které mohou bránit ve využívání nabídky služeb. Více k pojmu nízkoprahovost v podkapitole 2.3 – vymezení hlavních pojmů. NZDM je tedy služba určena dětem, mládeži a mladým dospělým, kteří tráví svůj volný čas neorganizovaným způsobem (touláním se na ulici, v partě) a nechtějí, nebo nemohou využít nabídky organizovaných institucí (různé kroužky, spolky apod.).

NZDM mohou navštěvovat všichni, kteří splňují cílovou skupinu, bez rozdílu. Cílovou skupinu si určí každé NZDM dle potřeby, v rozmezí 6 až 26 let. Toto rozmezí je dáno Zákonem o sociálních službách.

Služba nabízí pomoc v určité oblasti, ale slouží také jako útočiště, bezpečné místo, kde mladí najdou pomocnou ruku při pojmenování a řešení problémů a sociálních potřeb. Podle mého názoru má služba tu výhodu, že na příchozí neklade příliš velké požadavky – ti, co klub navštěvují, sami vždy rozhodují o tom, co chtějí o sobě říci, co chtějí dělat a kdy chtějí NZDM navštívit.

V NZDM pracují sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, případně pedagogičtí pracovníci. Důležitou podmínkou je způsobilost pracovníků k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. Podmínky a požadavky na vzdělání pracovníků jsou obsaženy v Zákoně č. 108/2006 o sociálních službách.

Většinu NZDM zřizují a provozují nestátní neziskové organizace nebo církevní organizace, které získávají prostředky na svoji činnost prostřednictvím nadací, grantů, darů apod. Tyto organizace umožňují dětem a mládeži přirozeným způsobem rozvíjet jejich schopnosti a dovednosti a připravují je na budoucí život (Hájek et al., 2008).

Dle Zákona o sociálních službách můžeme NZDM definovat takto:

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

Služba poskytuje 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.³

Základní činnosti NZDM

NZDM poskytují služby/činnosti, které jsou v konkrétních klubech různě pojmenovány, ale vždy se řadí do činností, které jsou uvedeny v zákoně. Rozdělení a pojmenovávání těchto činností je vždy na rozhodnutí NZDM. Nejdůležitější je, aby pracovníci klubu věděli, co do jaké činnosti spadá a z jakého důvodu. Především by to měli umět dobře obhájit, v případě kontroly (inspekce sociálních služeb). Na jednu stranu je dobré, že si každý klub může do „škatulek“ dát jiné věci, ale problém nastává tehdy, když se vykazují statistické údaje, které slouží k rozdělování dotací. Čísla v jednotlivých NZDM se tak ohromně liší a nevypovídají o tom, jak si která služba opravdu vede.

„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. pracovní výchovná práce s dětmi,
3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,

³ Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, § 62.

- 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.⁴

Činnost nízkoprahových zařízení pro děti a mládež spadá do oblasti služeb sociální prevence, která si klade za cíl pomoci osobám, jež jsou ohroženy sociálním vyloučením, překonat obtížnou sociální situaci. Prevenci se budu více věnovat v následující kapitole. „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.”⁵

⁴ Vyhláška č. 505/2006 Sb. § 27.

⁵ Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, § 53.

2.1 Historie

NZDM se v České Republice rozvíjejí zhruba od druhé poloviny devadesátých let dvacátého století. K největšímu rozvoji došlo v letech 1999 – 2002.

Kořeny vzniku NZDM jsou popsány autory Čechovský, Racek (2007) v Kontaktní práci od České asociace streetwork.

Pro vznik NZDM jsou důležité **čtyři klíčové momenty/mezníky**:

1. Streetwork
2. Grantová politika nadací
3. Pracovní skupina ČAS
4. Vzdělávání a kvalita

1. mezník - Streetwork

Velký význam pro vznik NZDM měla práce na ulici, neboli streetwork. Na základě usnesení vlády č. 341/94, k Programu sociální prevence a prevence kriminality, byla od roku 1994 zavedena funkce sociálního asistenta. Tento asistent byl zřízen jako součást sociální prevence. Měl představovat specifickou terénní sociální práci s dětmi staršího školního věku a mládeží, ohroženou, nebo zasaženou sociálně-patologickými jevy. Sociální asistent pracoval s mládeží žijící rizikovým způsobem života v jejich časoprostoru = v místě a čase, kdy a kde se obvykle vyskytují. Po zavedení sociálních asistentů se paralelně začal rozvíjet streetwork na úrovni nestátních organizací. Nejdříve se jednalo o práci s drogově závislými, a teprve později se tato metoda rozšířila i na jiné cílové skupiny (prostitutky, bezdomovce, neorganizovanou mládež a další).

I když v této době nikdo přesně nevěděl, jak streetwork dělat, nechyběl elán a nadšení do práce. Jelikož chybělo systematické vzdělávání, projevila se snaha o navázání kontaktu s kolegy ze zahraničí, kde již měla tato metoda tradici. Navázala se spolupráce s kolegy ze Spolkové republiky Německo, konkrétně ze Saské sociální akademie, která pro sociální asistenty koncipovala ucelené vzdělání v oboru streetwork.

Vzdělání a kontakty s německými kolegy se podepsaly nejen na rozvoji streetworku, ale podílely se i na vzniku NZDM. Od roku 1995 začali sociální asistenti budovat zázemí pro výkon práce a tak vznikaly první nízkoprahová centra pro děti a mládež. Mezi prvními

vznikaly centra například v Klatovech, Hradci Králové, Jablonci nad Nisou, Karlových Varech, Plzni nebo v Českých Budějovicích.

2. mezník – Grantová politika státu

Významným momentem byly přímé grantové programy nadací. V rámci těchto programů získaly kluby významnou finanční podporu, která řadu z nich postavila na nohy. Nadační peníze v této době hrály zásadní roli, protože ostatních zdrojů financí bylo minimum. Nejznámější grantové programy jsou např.: program Děti ulice Nadace Open Society Fund Praha, program Gabriel Nadace Rozvoje občanské společnosti, Fond mládeže Levi Strauss & Co Nadace Via, nadace České spořitelny nebo nadace Vodafone ČR.

3. mezník – Pracovní skupina ČAS

Česká asociace streetwork (dále jen ČAS), byla založena v dubnu 1997 jako profesní organizace, která sdružovala odborníky z řad teoretických pracovišť a odborníků z praxe. Cílem ČAS bylo vytvořit platformu pro odborný dialog na všech úrovních, zastřešovat supervizi, rozpracovávat metodiku streetworku, ale také rozvíjet vzdělávání a výměnu informací atd.

Postupem času tato pracovní skupina začala řešit i problematiku nízkoprahových zařízení pro děti mládež. Důvodem vzniku byla potřeba definování sebe sama jako NZDM, stanovení měřítek kvality a vymezení se vůči ostatním službám a činnostem.

ČAS si vytkla jeden úkol – vytvořit standardy kvality NZDM (dostupné na <http://www.streetwork.cz>). V průběhu roku 2001 pracovní skupina vytvořila pracovní verzi standardů, která existuje dodnes. Vytvoření tohoto materiálu mělo pro rozvoj NZDM velký význam. Rozběhly se další kroky a činnosti, počínaje projektem Rozvojových auditů NZDM a konče seminářem, na kterém byly standardy definitivně dokončeny. Došlo zde k definování „nízkoprahovosti“ a dalších pojmů týkající se činnosti NZDM.

Činnost pracovní skupiny měla velký význam pro další rozvoj – zařízení, která byla do této doby často poznamenána velkým nadšením a angažovaností pracovníků, se pod tlakem vznikajících materiálů začala profesionalizovat, zvyšovat odbornou úroveň pracovníků a zkvalitňovat tak svoji práci.

Zásadním výsledkem bylo v roce 2000 prosazení Nízkoprahových programů pro děti a mládež do typologie sociálních služeb MPSV. Následkem toho bylo umožněno čerpání financí z rozpočtu Ministerstva práce a sociálních věcí (dále MPSV) určených pro sociální služby. Na základě připomínkování Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

a Vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se zákon upravuje, se zařadila terénní práce a NZDM mezi služby sociální prevence.

4. mezník – Vzdělávání a kvalita, osobnosti

ČAS se od roku 2005 věnuje také vzdělávání pracovníků z NZDM prostřednictvím různých akreditovaných vzdělávacích kurzů. Kurzy jsou určeny jak pro začínající, tak i pro pokročilé pracovníky, také se věnují kurzům pro dobrovolníky a pro supervizory v sociálních službách. Vzdělávání je zaměřeno na rozvoj pracovníků, na jejich připravenost na inspekci sociálních služeb a na proces zavádění standardů kvality do praxe.

Rozvoj NZDM ovlivnilo také několik lidí, kteří se podíleli na vzniku a formování NZDM. Jedná se o čtyři jména lidí, jež mají na historii velký vliv (dostupné z: <http://www.streetwork.cz>).

Jiří Staníček – jeden z prvních sociálních asistentů, spoluzakladatel ČAS a člen jeho výkonného výboru, v současnosti odborný garant Terénních programů o. s. Laxus Hradec Králové. Podílel se na vytváření definic a formulací pojmů nejen v oblasti streetwork, ale i u nově vznikajících zařízení a center pro děti a mládež (dnes NZDM).

Vladimír Bodlák – měl velký vliv na vyjasňování pojmů nízkoprahovost a nízkoprahové zařízení. Byl aktivním členem pracovních skupin pro vytváření standardů sociálních služeb. V současné době nepůsobí v oblasti NZDM.

Petr Klíma – sociální pedagog, spoluzakladatel ČAS, šéfredaktor bulletinu Éthum, supervizor, spolupořadatel celé řady konferencí. Také se hodně podílel na vyjasňování pojmů nízkoprahovost a zavádění standardů, přispěl k realizaci vzdělávacího programu Gabriel. Oblasti NZDM se věnoval do roku 2010, než po těžké nemoci zemřel.

Aleš Herzog – jeho jméno je s NZDM spojováno především v posledních letech. Byl iniciátorem založení pracovní skupiny ČAS, která vytvářela standardy, inicioval vypracování vzdělávacího programu Gabriel. Problematice NZDM se věnuje stále.

2.2 Cílová skupina

Podle zákona o sociálních službách se NZDM věnují dětem a mládeži ve věku 6-26 let, více tam cílová skupina není specifikována. Každé zařízení si může cílovou skupinu libovolně stanovit na základě určitých podmínek.

Česká asociace streetwork (2008) do cílové skupiny NZDM řadí děti a mládež, které:

a) zažívají nepříznivé sociální situace jako:

- ✓ situace, ve kterých dochází ke konfliktům ve společnosti,
- ✓ události v jejich životech, které jsou pro ně obtížné, nebo omezují životní podmínky,

b) spadají do věkových skupin:

- ✓ 6 - 12 let,
- ✓ 13 - 18 let,
- ✓ 19 - 26 let,

c) žijí nebo se pohybují v konkrétní (vyloučené) lokalitě, kterou lze vymezit sociálně (lidé žijící v jedné lokalitě), nebo geograficky (zařízení má dané hranice, kde službu poskytuje),

d) vykazují další specifické charakteristiky, jako např.:

- ✓ nemohou nebo se nechtějí zapojit do nabídky standardních volnočasových aktivit, které nabízejí různé kroužky, spolky apod.,
- ✓ vyhýbají se běžným formám institucionalizované pomoci a péče,
- ✓ vyhledávají zahálčivý způsob trávení volného času,
- ✓ volný čas raději tráví mimo rodinu či jinou sociální skupinu,
- ✓ jejichž životní styl je ohrožující pro ně samotné i pro jejich okolí – vede k nejrůznějším konfliktům,
- ✓ nedokážou specifikovat jasnou zakázku nebo ji nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb.

2.3 Vymezení hlavních pojmů

Běžné pojmy pojící se k sociálním službám:

Dítě = jedinec od narození, do věku 15 let. Trestně neodpovědný.

Mládež = osoby do dovršení 26 let věku.

Mladistvý = osoba od 15 do 18 let. Trestně odpovědná.

Klient/Uživatel = subjekt (osoba, rodina, skupina, komunita), který využívá sociálních služeb. Někteří autoři používají výrazy typu konzument nebo zákazník. V České republice převládá označení klient (Matoušek, 2008).

Ve své praxi jsem se setkala s jiným dělením. **Klient** je souhrnný pojem pro zájemce a uživatele. **Zájemce** je ten, kdo má zájem o užívání služeb, ale nemá uzavřenou smlouvu o poskytování služby a **uživatel** je ten, kdo již má uzavřenou smlouvu.

Sociální pracovník = osoba, která splňuje požadavky dle zákona 108/2006 sb., O sociálních službách. Plánuje, realizuje, monitoruje a vyhodnocuje poskytované sociální služby. Je v přímé práci s cílovou skupinou – vede, reviduje a vyhodnocuje plány uživatelů (dostupné z: <http://www.prace.cz>).

Klíčový pracovník = pracovník, jehož hlavním úkolem je koordinovat služby, které jsou poskytovány konkrétním uživatelům. Jedná se o osobu, která je určena každému uživateli pro individuální plánování sociální služby.

Mezi nejdůležitější a nejvíce specifický pojem, který se týká NZDM je určitě pojem **nízkoprahovost** = dostupnost (Česká asociace streetwork, 2008; Herzog, 2007; Kolektiv autorů, 2005).

Jedná se o specifický rys části sociálních programů, reakce na to, že část sociálních služeb se míjí se svými adresáty.

- ✓ NZDM realizují službu tak, aby byla co nejvíce dostupná – snaží se o odstranění všech bariér (časové, prostorové, psychologické a finanční), které by bránily cílové skupině vyhledat zařízení a využívat nabídky, které služba nabízí.
- ✓ Zařízení vytvářejí prostředí, které je svým charakterem blízké přirozenému prostředí cílové skupiny.
- ✓ Názorová či etnická odlišnost, nebo pasivita není důvodem k omezení přístupu uživatele ke službě. Nedochozí k omezení v přístupu k aktivitám a službám.

- ✓ Jedním z práv uživatelů je možnost zůstat v anonymitě (uživatel je veden pod přezdívkou, kterou si sám zvolí). Dokumentace, která se o uživateli vede, obsahuje pouze takové údaje, se kterými sám uživatel souhlasí. Ten může kdykoliv do dokumentace nahlížet. Zařízení shromažďuje pouze takové údaje, které považuje za nezbytné pro poskytování kvalitních a odborných služeb.
- ✓ Službu může využívat kdokoliv z cílové skupiny – není vázána členstvím ani jinou formou registrace.
- ✓ Docházka do zařízení není nijak povinná = není podmínkou užívání služby. Uživatelé mohou volně přicházet a odcházet kdykoliv během otevírací doby zařízení.
- ✓ Uživatel není povinen zapojit se činnostmi, které jsou připravené. Může využít jiné nabídky nebo dostupný materiál či vybavení. Může být také pasivní, nemusí využít vůbec nic. Pasivita klientů je akceptována.
- ✓ Služby, které mají sociální charakter, jsou poskytovány bezplatně. Některé služby jsou za úplatu – většinou se jedná o výjezdové akce. Kdyby ovšem klientovi bránili finanční prostředky v účasti na akci, vždy se dá na případné finanční spoluúčasti domluvit.
- ✓ Provozní doba služby odpovídá uživatelským potřebám. Je k dispozici v době, kdy mají uživatelé podmínky přijít do zařízení – v odpoledních až večerních hodinách. Provozní doba by měla být stabilní, nemělo by docházet k jejím náhlým výpadkům.
- ✓ Službu může využít kdokoliv z cílové skupiny, jestliže svým chováním a jednáním neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní uživatele a pracovníky nebo efektivitu služby.
- ✓ Součástí nabízených služeb není nucení či šíření nějaké ideologie případně náboženského přesvědčení. Každý má právo na vlastní náboženské vyznání.
- ✓ Záměrem NZDM je nabídnout klidné a bezpečné místo, které je prostředkem k vytvoření kontaktu s klientem. Chrání klienty před negativními vlivy ulice a zároveň chrání ulici před klientem. Garancí ochrany a bezpečí je vytvoření pravidel a sankcí klubu a také směrnice daného zařízení, které upravují postup pracovníků v běžných, ale i krizových situacích. S pravidly a sankcemi je dobře obeznámen personál a také klienti. Měla by být umístěna na viditelném místě v klubu.

- ✓ Pracovníci klubu garantují všem uživatelům služby ochranu před fyzickým nebo psychickým ublížením při pobytu v zařízení.
- ✓ Pracovníci klubu by neměli odsuzovat klienty, přijímat je takové, jací jsou, nemít velká očekávání, zprostředkovávají nabídku služeb a zároveň naplňují nejčastější potřebu klientů - potřebu spolubytí. Orientace pracovníka na klienta je považována za důležitější (více než perfektně materiální a technicky vybavený prostor zařízení s propracovaným programem). Pracovník se při své práci řídí Etickým kodexem sociálního pracovníka (viz příloha č. 1).
- ✓ Významným prvkem nízkoprahovosti je participace klientů. Ta napomáhá aktivizovat klienty k aktivnímu trávení volného času a učít je převzít zodpovědnost za své jednání a chování. Klienti by měli mít možnost podílet se na vytváření programu, výzdobě klubu. Pracovníci by průběžně měli zjišťovat potřeby klientů, aby tomu odpovídala jejich nabídka služeb (např. dotazníky – potvrzují potřeby klientů).

2.3.1 Bariéry

Pojmem bariéry se rozumějí překážky, které mohou zvyšovat prahy = mohou cílové skupině bránit v přístupu ke službě a její nabídce. Bariéry popsal kolektiv slovenských autorů (2005) v publikaci Nízkoprahové programy pro děti a mládež.

Jedná se o bariéry vytvořené:

- ✓ zařízením nebo programem,
- ✓ pracovníkem,
- ✓ jinými důležitými lidmi,
- ✓ klientem.

Bariéry vytvořené zařízením nebo programem

Jedná se o nejasná pravidla, změna výkladu pravidel dle aktuální nálady pracovníků. Uplatňování rozdílných sankcí při porušení stejného pravidla. Velmi přísný a komplikovaný systém pravidel a sankcí může klienta odradit od využívání služeb. Vysoké nároky a očekávání ze strany programu či organizace. Příliš strukturovaný program. Podmínky aktivní účasti při připravených aktivitách. Finanční náročnost nabízeného programu. Náboženský charakter programu či organizace. Nedostatečná

propagace a poskytování srozumitelných informací. Potencionální klienti se často o službě nedozvědí, takže ji nemohou využít.

Bariéry vytvořené pracovníkem

Pracovník nemá předpoklady pro práci s cílovou skupinou. Nemá jasně definovanou úlohu. Klientům často není jasné, co mohou od pracovníka očekávat – jak se zachová, jaké má kompetence, také nevědí, jak ho vnímat – jako kamaráda, pedagoga, psychologa, sociálního pracovníka.

Bariéry vytvořené jinými důležitými lidmi

Někteří rodiče zakazují dětem chodit do zařízení nebo se účastnit programu. Jiné organizace, které mají odlišnou představu o práci s dětmi mládeží. Vhodné je navázat kontakt a využít je ve prospěch zařízení a klientů.

Bariéry vytvořené klientem

Strach z nálepkování kvůli účasti na programu. Obava z povinné účasti na aktivitách v klubu. Neschopnost klienta zjistit, které služby může využít. Nesprávné informace, které klient má. Negativní zkušenost klienta s využíváním služby.

Také se může jednat o bariéry skrze neinformovanost a neznalost klientů, leností či pasivitou, neschopností / neochotou plnit podmínky spojené s čerpáním běžných služeb, neschopnost / neochota službu vyhledat (Herzog, 2007).

Smyslem uvedených kladů i záporů práce je co nejvíce se přiblížit cílové skupině. Pomoci odstraňovat takové jevy, jež zvyšují prahy potencionálním zájemcům v přístupu k nabízeným službám.

2.4 Hlavní smysl a cíl

Hlavním smyslem je poskytovat pomoc, podporu a zázemí dětem a mládeži, která se ocitla v nepříznivé sociální situaci. V NZDM se jim pracovníci snaží pomoci porozumět jejich nastalé situaci a vytvářet podmínky k řešení této situace.

I když mnoho lidí pochybuje o smyslu služby, nebo ji odsuzují a upozorňují na to, že se tam pouze mládež shlukuje, bezcílně se poflakuje, dělá nepořádek a proto je to místo, kde je větší pravděpodobnost výskytu kriminality. Pro ty, kdo službu znají a vědí, co dělá, smysl určitě má. Je pravdou, že pro laiky nemá služba úplný význam, protože u uživatelů nejsou vidět změny po první návštěvě klubu, nebo po krátké době. Jedná se o dlouhodobější, náročnější proces práce. Jak jsem již v úvodu zmínila, sama v NZDM pracuji, a proto vím, že služba smysl opravdu má a troufám si říci, že je rovnocennou službou jako ostatní sociální služby.

Smyslem nejenom pro uživatele, ale především pro společnost je to, že mladí se prostřednictvím NZDM seznámí se skutečným chodem společnosti a jsou schopni se v ní lépe orientovat. Uvědomí si tak svou situaci a problémy, které dokáží řešit v souladu s obecně nastavenými pravidly a zájmy společnosti.

Cíl NZDM

Cíle jsou popsány v publikaci od ČAS (Pojmosloví, 2008, str. 4).

„Cílem 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,
- ✓ lepší orientaci v jejich sociálním prostředí,
- ✓ podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.“

Hlavní strategie

Strategie NZDM a obsah činností (Jedlička, 2004) směřují především k:

- ✓ redukci bezprostředních zdravotních či sociálních rizik vyplývajících z rizikového chování (poskytování kondomů k zabránění pohlavně přenosných chorob apod.), také sem spadá jednání s úřady o možnostech např. skateparků, které nebudou narušovat dopravu a ohrožovat bezpečnost ostatních,
- ✓ minimalizaci různých interpersonálních konfliktů (spory mezi učiteli a žáky, mezi rodiči a dětmi vedoucí k útěkům z domova, či domácímu násilí, generační střety atd.),
- ✓ zprostředkování kvalifikovaného řešení problémů, identifikace a přijetí klientem (nezralí jedinci popírají výskyt problémů – jedná se o obranný mechanismus), např. rozhovory o školních či pracovních obtížích a možném řešení, nabídka doprovodu a případná pomoc s jednáním (školy, úřady práce, apod.),
- ✓ redukci nebezpečí sekundární deviace = jedinec přijme nálepku, kterou dostal a vnímá sám sebe jako devianta (např. u mládeže, která má znak nějaké subkultury – punkeři, hip-hopeři, anarchisté, skejtaři apod.), mělo by docházet k cílené osvětě vedené pracovníky NZDM vůči majoritě, obhájení jejich práv,
- ✓ upevnění nepříznivé situace a rozšíření životních možností a příležitostí (nabídka vzdělání, brigád, zaškolení...).

3 PREVENCE

Slovo prevence pochází z latinského slova *praevenire* = předcházet. Tímto termínem jsou označovány činnosti orientované na zabránění něčemu. Sociální prevence je odborná činnost, která si klade za cíl předcházení potencionálnímu ohrožení a ochranu před sociálně-patologickými, nežádoucími jevy (Kraus, 2008).

Levická (2001) charakterizovala prevenci jako činnost k zabránění něčemu v pozitivním smyslu. Jedná se o činnost nasměrovanou na minimalizaci problémů, které se vyskytují v životě jednotlivců, rodin nebo skupin. Podobně popisuje prevenci i Schiling (1999), který ji vnímá jako úsilí společnosti působící proti vzniku sociálních případů a abnormálních životních osudů. Strieženec (1996) ji popisuje jako praktickou činnost, která je založena na vědecky uplatňovaných opatřeních, směřující k posilování a ochraně sociální vyváženosti (Schavel et al., 2008).

V pedagogice je velmi důležitá např. prevence užívání návykových látek a vzniku závislostí, prevence kriminality, násilí apod.

Prevence je záměrné, cílené a systematické působení, které si klade za cíl předcházení vzniku a rozvoji negativních jevů a nežádoucímu sociálně deviantnímu chování jedince. Za prevenci nemůžeme považovat jakoukoliv činnost, která je prováděna kýmkoliv a kdekoliv. Preventivní činnost musí mít stanovený cíl, ale také prostředky k jeho dosažení. Tato činnost by vždy měla být prováděna systematicky a plánovaně. Preventivní působení musí být přiměřené cílové skupině s ohledem na prostor, čas a rozumové dovednosti. Nejčastěji se preventivní působení dělí na primární, sekundární, terciární. Někteří autoři ovšem člení prevenci na univerzální (zaměřena na celou populaci obyvatelstva), selektivní (na rizikové podskupiny) a indikovanou (na jednotlivce, kteří projevují speciální znaky, či symptomy); (Schavel et al., 2008). Tyto tři úrovně odpovídají již zmíněnému, známějšímu názvu.

3.1 Primární prevence

Primární prevence neboli intervence před vznikem delikventního chování má povahu preventivního programu, který je zaměřen na celou společnost, aniž by byl nejdříve zjišťován rozsah problému nebo rizika. Jedná se o veškeré aktivity, které jsou vykonávány s cílem předejít vzniku negativních důsledků. Základ primární prevence spočívá v ovlivňování a rozvíjení znalostí, výchovy, vzdělání, poradenství, volnočasových aktivit a pěstování zdravého životního stylu. Cílem je zdravé fungování celé společnosti. Nejčastěji je primární prevence zacílena na děti a mládež. Pedagogický pracovník, který na cílovou skupinu preventivně působí, by měl být v této problematice dostatečně vzdělaný a kvalifikovaný (Matoušek et al., 2005).

Primární prevence má dva základní stupně. První se orientuje na jedince v nastavených podmínkách a v očekávaném chování. Ve škole se jedná o nastavení školního řádu, v případě NZDM jde o nastavení pravidel klubu. Druhý stupeň zahrnuje universální postup a nácvik chování při řešení problémových situací (Vojtová, 2008).

Primární prevence se dále dělí na prevenci specifickou a nespecifickou.

Specifická primární prevence

Specifická prevence je systém aktivit a služeb, která je cíleně zaměřena na předcházení a omezení výskytu různých forem rizikového chování cílové skupiny. Snaží se hledat správné způsoby, jak předcházet vzniku a rozvoji rizikových projevů chování. Právě tato snaha, působit specificky na určitou formu rizikového chování odlišuje tyto programy od nespecifické primární prevence. Tento druh prevence je zaměřen na skupiny, které se jeví jako rizikovější a ohroženější, než jiné skupiny. Tato prevence není zaměřena na veškerou populaci, ale na skupiny, u nichž předpokládáme vyšší výskyt rizikového chování.

Specifická primární prevence může být všeobecná, selektivní a indikovaná (Hájek et al., 2008).

- 1) **všeobecná prevence** je orientovaná na populaci, u níž nebyla zjištěna tendence k rizikovému chování (např. třída, u které nejsou specifikované známky rizikového chování),

- 2) **selektivní prevence** je zaměřena na populaci, u které lze předpokládat zvýšenou hrozbu rizikového chování (populace, u které chceme zamezit vzniku takového chování),
- 3) **indikovaná prevence (včasná intervence)** je orientovaná na populaci, u které byl zaznamenán výskyt rizikových faktorů v chování. Předchází prevenci sekundární.

Nespecifická primární prevence

Nespecifická prevence se zaměřuje na celou populaci, nikoliv na vybrané skupiny, jako tomu bylo u prevence specifické. Tato prevence by existovala i tehdy, kdyby neexistovalo rizikové chování, zahrnuje totiž veškeré aktivity podporující zdravý životní styl a osvojování pozitivního chování prostřednictvím volnočasových aktivit (Hájek et al., 2008).

Na primární prevenci se v České republice zaměřuje Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, prostřednictvím škol, center primární prevence a NZDM.

3.2 Sekundární prevence

Výraz sekundární prevence = včasné rozpoznání, se používá pro práci se skupinami, kde již dochází k sociálnímu selhání, které je jen v náznaku, nebo v neidentifikovatelné míře (Matoušek et al., 2005).

Podle Kunáka (2007) je sekundární prevence zaměřená na rizikové jednotlivce a skupiny, kde je možné zařadit prevenci delikvence zaměřenou na děti ze socioekonomicky znevýhodněných skupin. Sekundární prevence je zacílena na ohrožené skupiny obyvatelstva, rizikové skupiny či jednotlivce, u kterých se předpokládá, že je dostane do situace, kdy jeho činnost bude klasifikovaná jako sociálně-patologická.

S touto definicí se ztotožňuji i já – myslím si, že je důležité zaměřit se při sekundární prevenci především na děti a mládež, která pochází ze sociálně znevýhodněného prostředí. Sekundární prevence by také měla být zaměřena na ty, u kterých už určitý problém vznikl. Na sekundární prevenci se zaměřují především střediska výchovné péče, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, ale i například linky důvěry. Je důležité vytvářet prostor pro aktivity specialistů ze sociální oblasti, zdravotnictví, školství, sociálních pracovníků, pedagogů, psychologů, ale i kněží a policistů.

Cílem je zachycení již vzniklých problémů a jejich včasné eliminování v počátečním stádiu, aby nedocházelo k dalšímu prohlubování a šíření problému.

3.3 Terciární prevence

Terciární prevence se zaměřuje na minimalizaci následků, které již vznikly (např.: kriminalita, drogová závislost atd.). Nastupuje po selhání primární a sekundární prevence. Cílovou skupinou jsou osoby s existujícími, jasně pojmenovanými problémy, kterými neohrožují pouze sebe, ale představují vážné riziko i pro svou rodinu a blízké okolí (Schavel et al., 2008). Zaměřuje se na předcházení recidivy u jedinců, kteří se stali závislími na určité návykové látce, nebo již mají nějakou trestnou zkušenost. Jde o odstranění, případně vyléčení daného člověka a zabránění tomu, aby se násilný čin nebo závislost v budoucnu opakovala. V souvislosti s terciární prevencí hovoříme též o resocializaci, tzn. pomoci nasměrovat problémového či závislého jedince k novým životním hodnotám a životu bez patologie a závislosti. (Jedná se o znovunavrácení do společnosti - člověk, který se vrací z léčení, nebo po výkonu trestu se znovu učí, jak trávit volný čas, jak si najít práci apod.). Terciární prevence se zaměřuje na sociální prostředí, příčiny a podmínky vzniku nežádoucího jednání a jeho recidivy (Čech, 2006). Bývá realizována zdravotnickými, školskými a sociálními institucemi.

Tato prevence probíhá v různých rovinách, které ovlivňuje samotný problém, charakter subjektu vykonávající sociální prevenci, vědomosti nositele preventivních aktivit, sociální prostředí, cílová skupina, metody a prostředky, kterými jsou preventivní aktivity realizovány a cíl, kterého chceme během preventivního působení dosáhnout (Schavel et al., 2008).

4 SPECIFIKA PREVENCE V PROSTŘEDÍ NZDM

Rizikové chování dětí a mládeže poukazuje na potřebu začlenění do preventivních programů, které nabízejí NZDM. Proto považují za důležité věnovat oblasti prevence pozornost. V praktické části je provedeno výzkumné šetření v NZDM Street v Letohradě, které je zaměřené na analýzu preventivních aktivit. Více k výzkumnému šetření viz kapitola č. 5.

NZDM poskytují různé preventivní, výchovné nebo vzdělávací aktivity, které mohou být velmi specifické, na základě potřeb cílové skupiny (mohou se lišit v určité lokalitě). NZDM jsou institucí, které jsou v kontaktu s dětmi a mládeží, jež mohou zkoušet různé formy rizikového chování, které velmi často bývá voláním o pomoc, hledáním sebe sama, nebo upozornění na svoji osobu, případně problém, který jedinec nedokáže svými silami vyřešit.

Může se jednat o jednorázové, či příležitostné programy týkající se specifické oblasti rizikového chování – např. informační stánek na koncertě, distribuce letáků na veřejných akcích apod., tak i o programy dlouhodobé, které obsahují předávání a nácvik specifických znalostí, dovedností a chování – bezpečné sexuální chování atd.

Pracovníci NZDM mají velkou možnost zachytit toto volání a nabídnout tak pomocnou ruku při řešení nastalých problémů. Někdy stačí, aby pracovník klienta vyslechl, řekl svůj názor, případně předal základní informace. Výhodou NZDM je, že pracovníci jsou v přímém kontaktu s mládeží, která je svým způsobem akceptuje a respektuje. Prostřednictvím trávení volného času v NZDM získávají k pracovníkům důvěru a navazují „přátelský“ vztah, díky němu pak nemají problém svěřit se s jakýmkoliv problémem.

Pracovníci vytvářejí účinné preventivní programy, které eliminují negativní faktory, pomáhají a podporují mládeži osvojovat si, zvládat a naplňovat očekávání a úkoly v oblasti výchovy a vzdělání. Jedná se o preventivní aktivity, které jsou běžnou součástí nabídky. Mohou být ve formě zprostředkování informací, posilování sociálních schopností a dovedností, oslovování mládeže formou besed, přednášek, organizování volnočasových aktivit. Aktivity primární a sekundární prevence jsou zaměřeny na předcházení a zmírňování následků rizikového chování. Cílem je poskytovat pravdivé informace o tom, jak nebezpečné mohou být určité činnosti (předčasný, či nechráněný sex, užívání návykových látek apod.), které klienti ještě neprovozují, nebo je reálné ohrožení, že je již realizují. V tom případě jde o co největší snahu rizika omezit.

Ze své praxe vím, že mladí mají problém zapamatovat si velké množství informací a mají problém se dlouho soustředit. Proto je důležité, aby byl preventivní program jednoduchý, obsahující nejenom základní informace, ale také i ty praktické. Měl by využívat nízkoprahového principu a vytvářet tak bezpečné prostředí, umožňující maximální konfrontaci názorů mezi uživateli služby a pracovníky. Uživatelé by měli mít možnost otevřeně vyjádřit svůj názor a postoj. Pracovníci by na základě svých znalostí a dovedností měli v rámci diskuze vybízet ke strukturování postojů nebo k utváření postojů nových.

Při práci v NZDM se pracovníci souběžně setkávají s několika rozličnými aktuálními tématy (pití alkoholu, experimentování s drogami, šikana, nechráněný sex...). Musí vycházet z potřeb a zájmů klientů, především vnímat, který problém je aktuálně „živý“ a podle toho se připraví preventivní program. O neaktuální témata by v klubu nebyl velký zájem, a proto je zbytečné se jim věnovat. Proto je důležité před zavedením programu provést průzkum znalostí, postojů a chování klientů, kteří NZDM navštěvují. Průzkum může probíhat formou rozhovorů, dotazníků či jiným způsobem a výsledky by měly sloužit ke stanovení cílu programu a vytvoření podmínek pro jeho uskutečnění. K uskutečnění je důležité vzdělávání pracovníků a vytváření různých informačních materiálů.

V případě, že klienti realizují rizikové činnosti a nemají zájem o jejich ukončení, pracovníci se snaží zaměřit na snížení rizik, která jsou s konkrétním chováním spjata. Jestliže třeba klientky praktikují sex a často mění partnery, upozorňovat je na riziko onemocnění pohlavně přenosnou nemocí, otěhotnění, vést je k tomu, aby používaly ochranu, pravidelně chodily na lékařské prohlídky, upozorňovat je také na to, aby se vyhnuly přílišnému množství pití alkoholu a nestávaly se tak potencionálními oběťmi znásilnění apod.

Preventivní aktivity se dají realizovat mnoha způsoby – individuální rozhovory, otevřená diskuze v rámci skupiny, plakáty, letáky, komiksy, filmy, interaktivně atd. Čím více způsobů využijeme, stane se téma zajímavějším. Ideální je následující postup: během individuálních rozhovorů pracovníci zjistí, že se ve skupině objevuje stejný typ rizikového chování. Dochází hned k poskytnutí prvních, důležitých informací. Následně se připraví plakát k dané problematice, který se propaguje (v klubu, ve školách, na internetu...). Uspořádají besedu spojenou s promítáním filmu k dané problematice, po které následuje řízená debata (styl a délku debaty je dobré přizpůsobit podle skupiny). Během a po těchto aktivitách je dobré získávat zpětnou vazbu pomocí individuálních a skupinových rozhovorů, anket či dotazníků. Zpětná vazba je velice důležitá pro vyhodnocení programu

a zjištění přínosu. Umožňuje cíleněji připravit preventivní aktivity a umožňuje vytvořit si obraz např. o tom, do jaké míry byly informace poskytnuty, zda se podařilo změnit pohled klientů na věc, jejich názor, postoj nebo dokonce chování.

Letáky, plakáty či komiksy slouží jako jednoduchý, přehledný a dostupný zdroj základních, podstatných informací. Pokud má klient otázky, na které se stydí zeptat, má možnost získat odpovědi pomocí letáků alespoň na základní otázky. Letáky také naznačují ochotu a připravenost na určité téma hovořit. Ovšem, neměly by být jediným zdrojem informací.

NZDM také poskytují výchovné a vzdělávací aktivity, které se zaměřují na doučování, případně na získání některých specifických návyků. Tyto aktivity jsou také realizovány jak s jednotlivcem, tak i se skupinou, jak formou jednorázových aktivit tak i dlouhodobých programů. Cílem je poskytnutí nových informací, nácvik specifických schopností a dovedností (předškolní programy pro děti, které mají odklad nástupu do základní školy, nácvik správných hygienických zásad, nácvik slušného chování, nebo zvládání agresivního chování). V případě potřeby zařízení poskytuje i doučování, jestliže klienti nemají jinou možnost (škola doučování nenabízí, rodiče nemají dostatek znalostí, nemají dostatek finančních prostředků na placené doučování apod. (Bartoňová, 2005).

Zásadním nástrojem preventivního působení na cílovou skupinu lze považovat aktivní ovlivňování a měnění skupinové normy. Př.: ve skupině je normou, že kdo neměl pohlavní styk ve čtrnácti letech, není normální. Tato norma může vést k rizikovému chování jednotlivců z této skupiny. Pracovníci na to ovšem reagují a v rámci své práce se snaží na skupinu působit a ovlivnit ji třeba tím, že vysvětlí dopady zákona, s pozitivním dopadem na jednotlivce. Protože skupinová norma má na dospívající významný vliv je v NZDM kladen velký důraz na preventivní práci (Klíma et al., 2007).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ V NZDM STREET

Praktická část je zaměřena na NZDM Street. V následujících podkapitolách je stručně popsána služba, ve které je provedena analýza preventivních aktivit, formou kvalitativního výzkumu. Analýza se skládá ze tří částí: v části první analyzuji interní dokumenty zařízení, další dvě části jsou zaměřeny na rozhovor s pracovníci (rozhovor zaměřený na způsob práce, metody prevence atd.), a také s klienty (rozhovor zaměřený na jejich očekávání, co jim využívání služby přináší, na spokojenost s metodami, požadavky atd.).

Cílem výzkumného šetření je získání a analýza informací o poskytovaných preventivních aktivitách. U klientů je také cílem zjistit, zda vnímají NZDM jako preventivní sociální službu a jakým způsobem v klubu probíhají preventivní aktivity.

Pro sběr dat je využit polostrukturovaný rozhovor s předem připravenými otevřenými otázkami. Získaná data od všech účastníků rozhovoru jsou nahrány na diktafon a následně přepsány do textové podoby.

5.1 Metodologická východiska

Kvalitativní výzkumem rozumíme jakýkoliv výzkum, kde výsledku není dosaženo pomocí statistických procedur, či jiných způsobů kvantifikace (Strauss, Corbinova, 1999).

Výhodou tohoto výzkumu je získání hloubkového popisu, kdy se nezůstává jen na jejich povrchu, ale provádí se podrobná komparace případů, sleduje se jejich vývoj a procesy (Hendl, 2005).

Ve své práci budu věnovat pozornost analýze dokumentů, které využívají pracovníci NZDM Street. Také se zaměřím na rozhovory s pracovníci NZDM a s klienty. Pro získání dat použiji polostrukturovaný rozhovor, který je považován za nejrozšířenější podobu metody rozhovoru. Tento typ ovšem vyžaduje oproti nestrukturovanému rozhovoru náročnější přípravu. Je důležité vytvořit určité schéma, které je závazné pro tazatele. Schéma specifikuje okruhy otázek, na které se v rámci rozhovorů ptáme. Pořadí otázek se může při každém rozhovoru měnit, je uspořádáno dle potřeby a možností (Miovský, 2006).

Pro výběr účastníků (klientů), kteří mi poskytnou rozhovor, je zvolen záměrný (účelový) výběr. Na základě stanoveného kritéria (vlastnost, projev vlastnosti, stav) dochází k cílenému vyhledávání pouze těch jedinců, kteří toto kritérium splňují a současně jsou ochotni se do výzkumu zapojit (Miovský, 2006). Pracovnice byla vybrána z personálních důvodů (v NZDM pracují pouze dvě pracovnice).

NZDM Street je sociální služba zřizovaná Oblastní charitou Ústí nad Orlicí.

Posláním je nabízet a poskytovat podporu, zázemí a pomoc dětem a mládeži od 6 do 20 let z Letohradu a okolí, která se ocitla v obtížné životní situaci. Od poloviny roku 2014 došlo ke snížení cílové skupiny z 10 na 6 let z důvodu zájmu stále mladších zájemců o využívání služeb NZDM. Pracují zde dvě pracovnice – vedoucí, sociální pracovnice a pedagogická pracovnice. NZDM poskytuje své služby ambulantní formou, ale nově i formou terénní (v letních měsících). Pracovnicím i klientům jsou k dispozici tři místnosti – menší, která slouží jako šatna a konzultační místnost, hlavní místnost s kulečnickem, ping-pongem, stolním fotbalem, počítačem, gaučem a různými společenskými hrami, učebna (pro tvoření, doučování apod). Také je k dispozici poměrně velká zahrada s trampolínou, košem na streetball a možností postavení koulů např. na nohejbal, volejbal atd. V letošním roce by pracovnice měly NZDM od města získat „buňku“, která bude umístěna do místního sketaparku, který je především v letních měsících velmi atraktivním místem pro různé skupinky dětí a mládeže. Bude sloužit jako zázemí pro pracovníky, ale také na úschovu koloběžek, skateboardů, chráničů, míčů a dalších věcí, které budou moci klientům poskytovat. Uživatelé jsou z 80% romské národnosti, zbylých 20% národnosti české. V roce 2014 byla služba poskytnuta 131 klientům. Okamžitá kapacita zařízení je 10 uživatelů na pracovníci na klubu, 5 uživatelů na pracovníci v terénu.

NZDM Street má otevřeno každý všední den v odpoledních hodinách. Od letošního roku došlo ke změně otevírací doby v důsledku snížení věku cílové skupiny.

Pondělí	12:00 – 17:00, 17:00 – 18:00	Individuální konzultace (doučování)
Úterý	12:00 – 17:30	
Středa	12:00 – 15:30	Individuální konzultace
Čtvrtek	12:00 – 17:30	
Pátek	12:00 – 16:30	

Poskytované činnosti NZDM Street

NZDM poskytuje sociální služby zadarmo, některé za úplatu (výjezdní akce, pronájmy tělocvičen k turnajům, plánované půjčování věcí ve skateparku...).

Práce na klubu spočívá jednak ve vlastním poskytování sociálních služeb formou kontaktní práce a jednak v podpůrných činnostech, které jsou předpokladem/podmínkou vlastní kontaktní práce.

Podpůrné činnosti:

Činnosti, které podmiňují vlastní poskytování sociálních služeb. Podpůrné činnosti sice nejsou vykazovány, ale tvoří podstatnou část pracovní doby.

1. Kontaktní rozhovor
2. Poskytnutí materiálu
3. Informování o službě
4. Monitoring lokalit
5. Jednání se zájemcem o službu

Poskytované služby:

Činnosti, jimiž je naplňován § 62 zákona O sociálních službách 108/2006 Sb.

a) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

1. Poskytnutí prostoru
2. Jednání s uživatelem
3. Situační intervence
4. Vzdělávací aktivity
5. Volnočasové aktivity
6. Akce-realizace a účast
7. Pomoc v krizi

b) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. Informační servis
2. Akce- kontakt se společenským prostředím

3. Doprovod

c) Sociálně terapeutické činnosti

1. Rozhovor

2. Preventivní témata

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

1. Poradenství

2. Jednání s blízkými osobami

3. Jednání s institucí ve prospěch uživatele

4. Přeposlání

5.2 Analýza dokumentů

Analýzou dokumentů rozumíme výzkumnou strategii založenou na zkoumání existujícího materiálu, případně materiálu vznikajícího v procesu výzkumu (Miovský, 2006).

„Dokumenty jsou knihy, novinové články, záznamy projevů funkcionářů, deníky, plakáty, obrazy. Za dokumenty se však mohou obecně považovat veškeré stopy lidské existence.“⁶

Ve své práci budu analyzovat písemné dokumenty, kterými se řídí pracovníci NZDM Street - vnitřní předpisy, směrnice a metodiky.

Nováková (1972) vytvořila kritéria, která pomáhají posoudit validitu zdrojů dat, posoudit kvalitu a relevanci zdroje se kterým pracujeme. Jedná se o druh dokumentu, jeho vnější a vnitřní znaky, intence (určení) a původ dokumentu (Miovský, 2006).

Vnitřní předpisy a směrnice jsou umístěny ve sdílených dokumentech, které jsou dostupné skrz počítače všem pracovníkům celé organizace. Tyto dokumenty jsou v tištěné podobě i v jednotlivých střediscích organizace. Metodiky jednotlivých středisek nejsou všem dostupné – slouží pouze pro pracovníky (existují v elektronické i tištěné podobě), jsou zpracovány na podkladě standardů kvality. Tištěná podoba má 97 stran a je vložena v pořadači, který je uložen v kanceláři pracovníků. Jsou děleny do čtrnácti hlavních kapitol s názvy: veřejný závazek, ochrana práv osob, jednání se zájemcem o službu, smlouva o poskytnutí sociální služby, individuální plánování, dokumentace o poskytování služby, stížnostní procedura, návaznost služby na další dostupné zdroje, personální a organizační zajištění služby, profesní rozvoj zaměstnanců, místní a časová dostupnost sociální služby, informovanost o poskytnuté službě, prostředí a podmínky poskytované sociální služby, nouzové a havarijní situace.

Metodiky jsou živým materiálem, který může každý z pracovníků svým způsobem upravit k obrazu svému. Posuzovat budu materiály, do kterých není současným týmem nijak zasaženo, z důvodu většího nadhledu a udržení odstupu.

Před vlastní analýzou dokumentu je důležité stanovit si kategorie, které budu v metodikách sledovat. Kategorie se budou týkat prevence, metod, práv a povinností uživatelů, pravidel klubu.

⁶ Hendl, J. Kvalitativní výzkum, 2005, s 132.

1. kategorie: prevence – o prevenci jako takové není v metodikách nic psáno. Jelikož se ale jedná o preventivní službu, odpovídá tomu veřejný závazek, cíle, cílová skupina, zásady poskytování služeb, poskytované služby i provozní doba NZDM. Toto je vše detailně popsáno na prvních deseti stranách metodik = celá první kapitola. I když v metodikách není nic konkrétněji o prevenci psáno, pracovníci mají pořadač, ve kterém mají zpracovaná jednotlivá preventivní témata, ke kterým se mohou kdykoliv vracet a využívat je ke své práci. Jedná se o témata např. o šikaně, kyberšikaně, užívání návykových látek, nástrah internetu, sebepoškozování a další témata, která jsou mezi mládeží populární. Jednotlivá témata jsou zpracována v tištěné podobě – jedná se o text, který obsahuje základní informace o tématu + různé obrázky, letáčky, informace na nástěnky apod. V případě, že některá témata chybí a klienty zajímají, pracovníci na to pružně reagují – poskytnou základní informace, které znají a následně vyhledají další důležité informace a téma zpracují.

Prevenčí také můžeme rozumět ochranu uživatelů i pracovníků prostřednictvím odkázáním na návazné, dostupné služby. V případě, že NZDM neposkytuje službu, kterou klient vyhledává, může ho odkázat na jiné místo, službu, instituci apod. Návazné, dostupné zdroje jsou v metodikách popsány v osmé kapitole. Tato kapitola je zpracována na pět stran. Pojednává o tom, kdy pracovníci nabízejí další dostupné zdroje, jakým způsobem je s nimi uživatel seznamován, popis databáze návazné sítě, jak probíhá spolupráce a to jak s jinými institucemi, tak s rodinou, školou a blízkými osobami. Seznam návazných, spolupracujících institucí je vyvěšen na nástěnce spolu s kontakty. Na klubu jsou také různé letáky, které obsahují informace o jednotlivých službách.

Aby byly služby poskytovány s preventivním cílem, je důležité, aby je poskytovali pracovníci s určitými kvalifikačními a osobnostními předpoklady. I tomuto tématu je v metodikách věnována pozornost (v kapitole personální a organizační zajištění služby). Na tuto desetistránkovou kapitolu navazuje další podstatná – profesní rozvoj pracovníků. Aby pracovníci zvyšovali svoji kvalifikaci, je důležité, aby splňovali vzdělávání (24 hodin akreditovaných kurzů podle zákona o sociálních službách), jezdili na stáže a byla jim pravidelně umožněna supervize. I když je na supervizi v metodikách pamatováno, realita je poněkud jiná. Podle metodik by měla probíhat jednou za tři měsíce, přitom za dobu, kdy v zařízení pracují, neproběhla ani jednou.

2. kategorie: metody – metody jsou v metodikách zpracovány dobře a je jim zde věnována velká část. Pojednávají o práci od samého prvního kontaktu s klientem a popisují různé možnosti práce s ním (třetí kapitola metodik, dvanáct stran). Obsahují informace o uzavření smlouvy s uživatelem, o revizi těchto smluv i postupy pro ukončení spolupráce (čtvrtá kapitola, dvě strany). Je zde věnována pozornost individuálnímu plánování – jaká jsou pravidla, zásady, jak má být stanoven osobní cíl a individuální plán (pátá kapitola, čtyři strany). Nechybí zde ani informace o tom, jak se smlouvy a individuální plány evidují, k čemu slouží, kdo do nich může nahlédnout a po jaké době dochází k jejich archivaci a následné skartaci (šestá kapitola, osm stran). Je zde popsána také možnost podání stížnosti a to nejenom na jednotlivé metody práce, ale na jakoukoliv věc, která se klientovi nelíbí (sedmá kapitola, sedm stran). V metodikách je stručně popsáno, jaké služby NZDM poskytují = jaké metody sociální práce nabízí. Jednotlivé služby jsou detailně popsány v příloze metodik, která má osm stran. Jedná se o pracovní postupy, které přesně popisují, o co ve které službě jde a jak je realizována (viz kapitola 5.1. poskytované činnosti). V současné době ovšem chybí popis služeb, které budou nabízeny v terénní formě NZDM.

3. kategorie: práva a povinnosti uživatelů – této kategorii je věnována kapitola č. 2 s názvem ochrana práv osob. Na dvanácti stranách popisuje práva a povinnosti uživatelů, pravidla klubu, sankce za nedodržení pravidel, práva a povinnosti pracovníků, oblasti, v nichž by mohlo dojít k porušení práv a svobod osob, pravidla, která zamezují porušování práv, porušení práv uživatelů, možné střety zájmů a ochranu proti předsudkům. Práva a povinnosti uživatelů jsou umístěny na viditelných místech i v prostorách NZDM. Všichni uživatelé jsou s nimi v rámci uzavírání smluv seznámeni a měli by je znát. Uživatelé mají právo pobývat v zařízení anonymně, na pomoc při řešení obtížné životní situace, sdělovat o sobě pouze takové informace, které sám sdělit chce, ne/využívat nabízených služeb, ukončit službu nebo činnost bez udání důvodu, podat stížnost, v průběhu otevírací doby kdykoliv přijít a odejít, vědět, jaká dokumentace je o něm vedena + nahlížet do ní. Co se týče povinností, uživatelé NZDM jich mnoho nemají – to je ale jakýmsi principem této služby. I u této kategorie je nedostatkem to, že chybí popis práv a povinností při poskytování služeb v terénu. Zde by měla platit pravidla rozdílná, především proto, že kontakt bude probíhat v přirozeném prostředí klientů.

4. kategorie: pravidla klubu – i tato kategorie je v metodikách popsána (též v druhé kapitole). Současně jsou pravidla vyvěšena v prostorách klubu na viditelném místě. Každý z uživatelů je s pravidly klubu seznámen – při jejich nedodržení, či porušování hrozí různé sankce, které jsou také vyvěšeny v prostorách klubu a jsou popsány v metodikách. NZDM Street má pouze několik pravidel: chováme se k sobě slušně, uklízíme po sobě, žádné drogy, alkohol, zbraně, kouření (zákaz manipulace a užívání), když něco rozbiješ, tak to opravíš/nahradíš/zaplatíš, sexuální aktivity patří do soukromí. Ještě existují pravidla pro užívání počítače a pravidla, jak se chovat na přilehlé zahradě a na trampolíně, která je v letních měsících postavena. Dle mého názoru by nebylo na škodu mít v klubu více psaných pravidel, jelikož co není napsané, jako by děti a mládež nerespektovaly. Více pravidel by také zajistilo větší bezpečí a méně starostí pro pracovníky. I tady chybí popis pravidel, která by se měla dodržovat v terénu.

Co se týče metodik v tištěné podobě, jsou přehledně zpracované, psané srozumitelným jazykem s občasným příkladem, nechybí obsah pro lepší orientaci a jednotlivé kapitoly jsou velmi systematicky seřazeny. Myslím si, že pro nové pracovníky nebo pro praktikanty jsou zpracované tak, aby došlo k pochopení NZDM Street.

Na základě provedené analýzy navrhuji zpracování metodiky na poskytování služeb a pracovních postupů pro službu v terénu. Dobře zpracované metodiky, mohou dle mého názoru zkvalitnit vykonávanou práci.

5.3 Analýza rozhovoru s pracovníci NZDM

Cílem výzkumného šetření s pracovníci je odpovědět na základní výzkumnou otázku:

Jakým způsobem probíhají v NZDM preventivní aktivity?

Díličními otázkami jsou:

Jaká služba je mládeži nejvíce vyhledávaná, s jakými problémy mládež nejčastěji do klubu dochází a jaká témata jsou mezi mládeží nejpobulárnější. Otázky pro rozhovor + jejich přepis viz příloha č. 2.

Rozhovor probíhal v kanceláři pracovníku dne 3. dubna. Získávání informací probíhalo podle předem připravených otázek, formou polostrukturovaného rozhovoru. Pracovníci byl vysvětlen důvod rozhovoru a také získán souhlas k nahrávání a následnému použití.

Pro vyhodnocení rozhovoru jsou stanoveny kategorie týkající se preventivních aktivit, vyhledávaných/využívaných služeb, nejčastějších problémů klientů a propagace služby.

Základní charakteristika:

Žena, 23 let, pracovnice NZDM jeden rok.

Analýza rozhovoru dle kategorií

1. kategorie: Prevence, preventivní aktivity – jak již bylo zmíněno, NZDM jako preventivní služba nabízí pravidelně různé preventivní programy pro cílovou skupinu.

„Preventivní aktivity probíhají každý měsíc, který je vždy zaměřený na aktuální téma. Témata se velmi často otevírají na klubu – přinášejí je klienti a my, jako pracovníci na ně reagujeme. Preventivní témata probíhají formou rozhovorů, informačních letáků a nástěnek, krátkých filmů nebo spotů, komixů a názorných, konkrétních ukázek.“

Kromě preventivních aktivit pracovnice řeší různé problémy nebo témata, která jsou mládeži blízká. Témata se často mění podle cílové skupiny, se kterou se momentálně pracuje. Ovšem existují i taková, která zajímají celou cílovou skupinu uživatelů NZDM.

„Jednoznačně sex a vše kolem něho, drogy a pití energy drinků. Také velmi často řešíme téma, co ze mě bude, až budu dospělej, nebo co bych chtěl, aby ze mě bylo.“

2. kategorie: Využívané služby – NZDM poskytují většinou shodné služby, jejichž názvy se mohou dle jednotlivých zařízení lišit. Služby jsou cílové skupině poskytovány bezúplatně.

„I když to není úplně sociální služba, tak v rámci vzdělávacích aktivit poskytujeme hodně doučování. Někteří mají také zájem tvořit a vyrábět z materiálů, které jim nejsou dobře dostupné, ať už doma nebo ve škole. Volnočasové aktivity jsou také velmi často využívány – ať už se jedná o deskové hry, basketbal, kulečnick, půjčení aparatury a hudebního vybavení k trénování beatboxu či poskytnutí prostoru k breakdancu, odpočinku a také ke komunikaci mezi klienty.“

I když pracovníci při výkonu své práce využívají mnoho rozličných metod, základním nástrojem pro navázání vztahu s klientem, a také jeho udržení je...

„...jednoznačně rozhovor – není nad osobní kontakt s klientem, který slouží k navázání důvěry a hlubšího vztahu mezi pracovníkem a klientem.“

Díky rozhovorům, ať už individuálním nebo skupinovým, se otevírají nová témata, na která mohou pracovnice reagovat a pracovat s nimi.

3. kategorie: Problémy klientů – většina klientů, která NZDM navštěvuje, se potýká s rozličnými problémy či rizikovým chováním. Ti, kteří žádné problémy nemají, většinou obdobné služby nevyhledávají (mají možnost smysluplného trávení volného času, je jim věnována pozornost ze strany rodičů apod.)

„Nejčastější je kouření u malých dětí – není výjimkou, že kouří děti mladší dvanácti let. Častá je také agresivita vůči okolí. Ale co je rizikové chování?! Děti mají špatný režim a problémy v rodině. Rodiče často nepracují a rodiny pak mají nevyhovující podmínky pro bydlení.“

„Problémem je jejich školní prospěch, jak samotná docházka do školy, tak i známky. Jak jsem už říkala, mají špatné rodinné zázemí, špatnou finanční situaci v rodině, hodně sourozenců a málo místa. Také se setkáváme s tím, že rodiče, kteří jsou na dávkách, mají nelegální přívýdělků, ať už skrz krádeže, nebo poskytování placených sexuálních služeb.“

4. kategorie: Propagace služby – aby byla služba vyhledávanou a atraktivní mezi mládeží, je důležité ji různými způsoby propagovat a zviditelňovat.

„Každý měsíc dáváme leták s programem na vytipovaná místa (školy, infocentrum, čtené nástěnky apod.). Na začátku roku dáváme každému dítěti letáček, takže se dostává povědomí o službě i do rodin. Také spolupracujeme s městem a tak máme příležitost propagovat službu i na veřejných akcích. A jelikož si to doba žádá, jsme i na facebooku a na webových stránkách organizace.“

Získávání nových zájemců je také různorodé, ovšem velmi důležitý je první kontakt, který hraje významnou roli pro utváření další spolupráce.

„Hodně často přijdou noví zájemci s kamarády, kteří klub navštěvují. Na začátku roku také chodíme do škol, navštěvujeme třídy a představujeme službu. Někdy získáváme nové zájemce i v terénu, především ve skateparku.“

Na základě první kategorie mi bylo odpovězeno na základní výzkumnou otázku.

5.4 Analýza rozhovorů s klienty

Cílem výzkumného šetření s klienty je odpovědět na základní výzkumnou otázku:

Je NZDM Street klienty považováno za preventivní sociální službu?

Díličími otázkami jsou:

Od koho se o NZDM dozvěděli. Jaké činnosti, nebo aktivity zde nejčastěji využívají. Co dělají ve volném čase, když nejsou v klubu a jestli se navštěvováním klubu v jejich životě něco změnilo. Otázky pro rozhovor s klienty + jejich přepis jsou uvedeny v příloze č. 3.

Jak jsem již zmínila, pro získání odpovědí na stanovené otázky byl použit polostrukturovaný rozhovor. Připravené otázky sloužili jako záchytné body pro pokládání otázek. Jejich formulace byla vždy přizpůsobena konkrétnímu uživateli, se kterým byl rozhovor veden a to tak, aby nedošlo ke změně významu otázky. Tato forma byla zvolena především díky cílové skupině uživatelů. Rozhovory považuji za vhodnější metodu, než např. dotazníkové šetření.

Rozhovory probíhali 1. dubna 2015, při akci „nocovačka“ (přespání v klubu s uživateli), která v klubu probíhala. Místem pro rozhovor byla zvolena kancelář pracovníků, kde byl pro účel rozhovoru po dobu konání akce největší klid. Na začátku rozhovoru jsem všem uživatelům vysvětlila důvod rozhovoru a následně od všech získala jejich souhlas k nahrávání a následnému zpracování pro účely bakalářské práce. V závěru rozhovoru jsem jim poděkovala za ochotu a poskytnuté informace.

Pro analýzu rozhovorů jsem získala odpovědi od pěti informantů. Jelikož NZDM navštěvují především chlapi, podařilo se mi získat odpovědi od čtyř chlapců a jedné dívky. Všichni informanti navštěvují klub po delší časový úsek, v průměru 2-3 x týdně. Pro zachování anonymity informanty uvedu pod kódy I1 – I5.

Základní charakteristika:

I1 – muž, 19 let, NZDM Street navštěvuje cca 4 roky.

I2 – muž, 9 let, NZDM Street navštěvuje cca půl roku.

I3 – muž, 12 let, NZDM Street navštěvuje cca 2 roky.

I4 – muž, 13 let, NZDM Street navštěvuje cca půl roku.

I5 – žena, 15 let, NZDM Street navštěvuje cca 4 roky.

Analýza rozhovorů dle jednotlivých otázek

1. Jak dlouho navštěvuješ NZDM Street?

Odpovědi na tuto otázku jsou uvedeny v základní charakteristice jednotlivých informantů.

2. Od koho, o něm víš? Nebo jakým způsobem jsi se o klubu dozvěděl/a?

Klienti uvedli pouze dvě varianty, jak se o klubu dozvěděli. I1, I4 a I5 se shodují, že informace o klubu mají od svých kamarádů. I2, I3 a I5 říkají, že od svých bratrů (všichni starší sourozenci klub navštěvovali / navštěvují). Pouze informant I1 ještě dodává, že klub znal již dříve pod jiným názvem (ještě než vzniklo NZDM, jednalo se o volnočasový klub Klubíčko).

3. Víš, co je to za službu?

Na tuto otázku mi dokázal správně odpovědět pouze jeden klient (I1). Jeden netušil, že se jedná o sociální službu. Ostatní si nevybavili název, ale po otázce: „Víš, že je to sociální služba?“, se mi dostalo kladné odpovědi.

4. Víš, jaké služby, činnosti, aktivity zde můžeš využívat?

Čtyři z pěti informantů mi odpověděli, že se dá v klubu doučovat (I1, I2, I4, I5) a hrát různé hry – stolní hry, hra na schovávanou, fotbal, basketbal, kulečnick, ping-pong (I2, I3, I4, I5). Dva informanti se také shodují, že mohou do klubu chodit s různými problémy a využívat rady pracovníků (I1 a I5). Také se mi dostalo odpovědi, že se tu dá válet na gauči (I1), nebo využívat počítač (I4).

5. Čemu se v klubu nejčastěji věnuješ? Baví tě to tady?

I zde se čtyři informanti shodují, že zde nejčastěji hrají různé hry (I1, I2, I3 a I5). Dva se shodují na tom, že využívají počítač (I3, I4) a možnosti doučování (I4, I5). Ostatní odpovědi se již lišily – I1 odpověděl, že se tu věnuje zkušebně a pokecu s kamarády, I5 odpověděla, že si tu ráda pokecá a baví se s pracovníky. Čtyři informanti se též shodují, že je to v klubu baví (I1, I3, I4, I5), u druhého informanta tato otázka nezazněla.

6. Našel/našla jsi tady nějaké nové kamarády?

V kladné odpovědi na tuto otázku se shodli pouze dva informanti (I2 a I5). I1 odpověděl, že se tu seznámil s pracovníky, ze kterých se stali noví kamarádi, ale ostatní uživatele NZDM znal. I3 odpověděl: „No, jak kdy.“ A I4 též odpověděl, že tu všechny znal.

7. Co děláš ve volném čase, když nejsi v klubu?

Na tuto otázku se mi opět dostalo podobné odpovědi od čtyř informantů. Svůj volný čas většinou tráví na hřišti s kamarády, kde hrají různé hry (I2, I3, I4, I5). Pouze I1 odpověděl, že moc volného času nemá, protože již chodí do práce. Ve volnu se rád věnuje autu a tráví čas s přáteli (společně jezdí např. do Hradce Králové). I2 odpověděl, že když není venku, hraje hry na X-boxech a I3 pomáhá doma.

8. Rozumíš si s pracovníky? Nemáš problém mluvit s nimi o tom, co Tě trápí, zajímá?

Na otázku, zda si rozumí s pracovníky, odpověděli všichni kladně. Čtyři z pěti se též shodli, že se před pracovníky nestydí. I1 ještě k odpovědi dodal, že kdyby se styděl, tak by za nimi nechodil. Pouze jediná dívka odpověděla, že se před pracovníky někdy stydí a připadá si trapně.

9. Pomohli Ti někdy pracovníci s něčím? S čím?

Zde se také všech pět informantů shodlo. Všem pracovníci pomohli se školou a dvěma klientům i s osobními věcmi a problémy (I1, I5).

10. Dozvěděl/a jsi se v klubu nějaké nové informace?

Na tuto otázku mi tři informanti odpověděli, že všechny informace věděly (I3, I4, I5). Pouze informant I1 odpověděl, že ano, i když zrovna nevěděl s čím, a I2 odpověděl, že novou informací pro něho bylo to, že se v klubu nemluví sprostě.

11. Jsi spokojen/a s nabídkou služeb, s prostředím klubu, s pracovníky?

Pět kladných odpovědí se mi dostalo tuto otázku – pouze informant I2 dodal, že by uvítal boxovací pytel a I4 lepší počítač. Následně ještě dodal, že zlepšením by bylo, kdyby se zrušila veškerá pravidla.

12. Máš pocit, že se něco změnilo, když si začal/a navštěvovat klub?

Čtyři informanti zaznamenali nějakou změnu – I1 zmínil, že v klubu něco pochytil od ostatních, nějaké typy a rady do života, I3 pocítil zlepšení v učení a někdy i v chování, I4 odpověděl, že si více rozumíme a I5 odpověděla, že někteří, co chodí do klubu, nejsou schopni dodržovat pravidla. Pouze I2 odpověděl, že je vše při starém.

Analýza rozhovorů podle kategorií

Rozhovory s klienty lze hodnotit jak statisticky co do počtu shodných či rozdílných odpovědí, tak i pomocí obsahové analýzy. Ve své práci jsem se zaměřila i na tuto analýzu a vypovídající stránku. Vytvořila jsem si za tímto účelem několik kategorií, ve kterých jsem analyzovala klíčová slova, vnímání dotazovaných a jejich očekávání. Kategorie se budou týkat NZDM jako sociální služby, prevence, informovanosti o službě, komunikace, využívaných služeb, pravidel na klubu a přínosu služby.

1. kategorie: NZDM = sociální služba - i když je NZDM prezentováno jako sociální služba a klienti jsou s touto informací seznámeni, většina dotázaných tento sociální podtext vůbec nevnímá.

„...jako jestli vím, že je to sociální služba?“ (I1)

Klienti klub vnímají jako místo, které slouží k setkávání se s vrstevníky, způsob trávení volného času, ale i možnost získávání nových informací a rozvoj osobnosti.

NZDM jim poskytuje prostor a zázemí pro tyto kontakty.

2. kategorie: Prevence - jedním z hlavních faktorů práce s dětmi a mládeží v NZDM je preventivní činnost. Dětem a mládeži jsou nabízeny různorodé preventivní programy, které klub připravuje. Formou rozhovorů jsou pracovníci v neustálém kontaktu s klienty, což umožňuje vyhodnotit různé formy rizikového chování nebo upozornit na nějaký problém. Z analýzy rozhovorů jasně vyplývá, že klienti nemají problém s pracovníky klubu otevřeně hovořit. Existuje mezi nimi vzájemná důvěra a je tak možnost se svěřit s jakýmkoliv problémem. Vzájemný kontakt zúčastněných stran je vnímán velmi pozitivně.

„Jo, tak rozumím si s váma. Známe se moc dobře a zasměju se s váma, no.“ (I5)

„...seznámil sem se tu hlavně s pracovníky, to pak byli nový kamarádi.“, „...jinak bych za nimi přeci nechodil.“ (I1)

Na základě kontaktů s klienty jsou v klubu poskytovány různé preventivní, výchovné nebo vzdělávací aktivity. Preventivní program musí být hlavně jednoduchý, aby poskytl základní informace a nenásilnou formou zaujal klienty každé věkové kategorie.

3. kategorie: Informovanost, propagace služby - při analýze rozhovorů mě překvapily odpovědi dotazovaných dětí, že informace o této sociální službě a činnosti klubu získaly od svých vrstevníků, popř. sourozenců.

„Vím o něm od kamarádů, ale klub jsem znal už dřív pod jiným názvem.“ (I1)

„Od bráchy.“ (I2)

„Od mých kamarádů.“ (I4)

Pracovníci NZDM přitom pravidelně prezentují tuto službu veřejnosti, osobně navštěvují děti v základních školách, připravují pro ně propagační a informační letáky. Dle získaných poznatků je nejúčinnější způsob propagace činnosti klubu osobní reference klientů mezi sebou.

4. kategorie: Komunikace, otevřenost - při zahájení rozhovorů byl každý informant seznámen s důvodem provedení tohoto rozhovoru, seznámen i s informací o provedení zvukového záznamu a současně vyžádán souhlas s nahrávkou. Při posuzování získaných informací mám pocit, že se bohužel tato skutečnost na kvalitě komunikace dost projevila. Většina dotázaných odpovídala velmi stručně, mnohdy jednoslovně, často s využitím citoslovců.

„Ne.“, „Jo“ (I2)

„Hmmm.“, „No“ (I3)

Dle mého soudu rozhovorům chyběla přirozená otevřenost, kterou děti jindy při komunikaci mají.

5. kategorie: Využívané služby - hlavní činností klubu je poskytnutí podpory, zázemí a pomoci dětem a mládeži ve věku od 6 do 20 let. Nabízí se zde mnoho alternativ trávení volného času. Klub je velmi dobře vybaven ke sportovnímu vyžití, lze zde hrát stolní tenis, kulečnick, stolní fotbal, ale také volejbal, nohejbal, streetball atp. Na zahradě je k dispozici také trampolína. Kromě těchto aktivit lze v klubu také využít různé společenské hry, či možnost výtvarného vyžití a ručních prací v dílně. Právě možnosti společných her jsou v rozhovorech zmíněny.

„...hrajeme různé hry – nejčastěji carcassone.“ (I1)

„...hrát basket třeba, hrát fotbal, hrát hry.“ (I2)

„...hrajem hry stolní.“ (I3)

Také vybavení klubu výpočetní technikou je kladně hodnoceno a často využíváno nejen pro hry, ale i pro získávání praktických informací.

„...nebo jsme na počítači.“ (I3)

Klub poskytuje možnost seberealizace. Právě kladně hodnocené společné aktivity v klubu učí děti vzájemný respekt a toleranci. Snahou pracovníků je zvyšovat a zkvalitňovat povědomí o službě a jejich aktivitách mezi širokou veřejností.

6. kategorie: Pravidla klubu – jasně stanovená pravidla považují za velkou výhodu při každodenních činnostech na klubu. Navíc se tato pravidla nemění, jsou platná pro všechny a jsou umístěna na viditelném místě v klubu (větší šance pro jejich dodržování). I přesto někteří vidí v pravidlech určitá omezení.

„Já bych tady zrušil všechny pravidla.“ (I4)

„...některý lidé, co sem chodí, nejsou schopní dodržovat pravidla nízkoprahu...“ (I5)

7. kategorie: Přínos služby - přínos služby a hlavně její pozitivní vliv vnímám především v tom, že neposkytuje klientům jen volnočasové aktivity, ale pomáhá jim i se vzděláváním. Klub velmi často navštěvují děti za účelem doučování, k získání informací nebo např. k procvičení učiva. Rodiče často nemají potřebné finanční prostředky nebo znalosti k jejich doučování, takže tuto pomoc hledají v klubu.

I v tak malém vzorku dotázaných klientů jich několik kladně hodnotilo pomoc s učivem nebo s problémem ve škole.

„Když šlo o školu, tak s ní.“, „...i osobníma věcma.“ (I1)

„...s čím jste mi třeba pomohli ... s učením.“ (I4)

„S problémem a školou.“ (I5)

Pro pracovníky klubu je tak jistě příjemným poznatkem, že jejich práce s klienty má takto pozitivní výsledky.

5.5 Vyhodnocení výzkumu a diskuze

V této kapitole bude věnována pozornost shrnutí výsledků jak analýzy dokumentů, tak i rozhovorů s pracovníci i klienty. Nejdříve vyhodnotím kategorie, které jsem zkoumala z více úhlů, následně kategorie ostatní.

V prvé řadě se zaměřím na vyhodnocení otázek týkající se prevence, protože to považuji za nejdůležitější část této práce a také NZDM. Na prevenci a preventivní aktivity jsem se zaměřila jak ve zkoumaných materiálech, tak i při jednotlivých rozhovorech. Pracovnice mají dostatečně zpracovaný přehled preventivních témat, která podle potřeby doplňují nebo aktualizují. Umějí také naslouchat a vnímat aktuální problémy nebo témata, která jsou mezi uživateli „živé“. Velké plus vidím v tom, že klienti mají k pracovnícům důvěru a nemají tak problém mluvit o jakýchkoliv tématech. Informace ze všech tří zdrojů jsou shodné a vzájemně se doplňují.

Další shodnou kategorií jsou pravidla klubu. Je jim věnována pozornost v metodikách a věnují se jim sami klienti. Osobně si myslím, že by více psaných pravidel neškodilo, mládež je opačného názoru. Uvítala by, kdyby v klubu nebyla žádná pravidla. Zajímavé bylo zhodnocení klientkou, že někteří nejsou schopni respektovat stanovená pravidla. Podle mého názoru je to způsobeno především tím, že někteří z našich klientů nemají jasně stanovená pravidla ani v rodině, proto je pro ně velmi těžké dodržovat jakákoliv pravidla.

Využívané služby byly taktéž zkoumány z více perspektiv. Nabízené služby jsou ve stručnosti popsány v metodikách, více pozornosti je jim věnováno v pracovních postupech (viz poskytované služby/činnosti). Pracovnice i klienti se shodují na službách, které považují za nejvyužívanější a nejatraktivnější.

Poslední shodnou kategorií je propagace a informovanost o službě, o které jsem mluvila jak s pracovníci, tak s klienty. Překvapením pro mě bylo, že většina klientů ví o službě od svých sourozenců – je to ovšem logické, protože každý z nich se někdy doma zmíní, kde tráví volný čas. Pracovnice správně vyhodnotila to, co potvrdili samotní uživatelé. Že nejčastěji se informace o klubu šíří mezi kamarády a vrstevníky, kteří vezmou potencionálního zájemce přímo do klubu. Domnívala jsem se, že o službě vědí i ze škol, kde je každoročně služba představována a následně propagována prostřednictvím informačních letáků s programem. Možnosti propagování služby jsou také popsány v metodikách, bohužel jsem jim při stanovení sledovaných kategorií nevěnovala pozornost.

Ostatní kategorie jsem vždy sledovala, nebo zjišťovala pouze jedenkrát. Příště bych si stanovila kategorie shodné pro všechny tři zkoumané oblasti. Došla bych tak k ověřenějším výsledkům a ulehčila si práci při následném vyhodnocování výsledků.

Práva a povinnosti uživatelů byly sledovány pouze při analýze dokumentů. Obojí je umístěno na viditelném místě v prostorách klubu. Uživatelé nemají problém s jejich dodržováním. Některá svá práva ovšem vůbec nevyužívají, i když o nich vědí, např. právo podat stížnost. Za svou praxi v NZDM jsem se nesetkala s podáním žádné stížnosti, kterou by byla potřeba řešit.

Co se týče NZDM jako sociální služby, odpovědi jsem očekávala – většina uživatelů NZDM považuje Street „za jakýsi klub“, kde mohou trávit volný čas. Pojem sociální služba je jim cizí, i když pracovníci v rámci uzavírání smluv tento pojem říkají a vysvětlují. Kdyby probíhaly rozhovory v prostorách klubu, věřím tomu, že by odpovědi byly rozdílné (některé uživatele by napadlo pohlédnout na zeď, kde je tento pojem vysvětlen).

Při rozhovorech s klienty jsem se také zaměřila na otázku týkající se komunikace a otevřenosti. Již u vyhodnocení první kategorie jsem zmínila, že díky tomu, že pracovnícím důvěřují, nemají problém o čemkoliv mluvit. Odpovědi mě velmi potěšily. Je dobré, že si uživatelé a pracovníci rozumí a nemají problém se svěřovat se svými problémy. Pouze dívka odpověděla, že se někdy stydí a připadá si trapně – to je dle mého názoru způsobeno povahou dívek, mluvit o některých „intimnějších“ věcech je pro ně těžší, než pro chlapce.

Předposlední zkoumaná kategorie byla zaměřena na vyhodnocení přínosu služby samotnými klienty. Potěšilo mě, že uživatelé vnímají a uvědomují si, že navštěvování klubu má na ně pozitivní vliv. Kladně hodnotili nejenom pomoc se školou, ale i s osobními problémy. Pracovnice také zmínila, že se jim dostává zpětná vazba především tím způsobem, že se uživatel „pochlubí“ dobrou známkou z předmětu, se kterým si předtím nevěděl rady.

Poslední zkoumanou kategorií byly problémy klientů, na které jsem zaměřila pozornost při rozhovoru s pracovníci. Pracovnice jsou ochotny s čímkoliv pomoci, důležité je, aby si uživatel uvědomil, že má nějaký problém a chtěl ho řešit. Myslím si, že díky důvěře a přátelskému vztahu mezi uživatelem a pracovníci nebývá problém, aby se uživatel svěřil. Častým problémem je školní prospěch uživatelů, ale také nedostatek finančních

prostředků v rodině. V klubu je dětem a mládeži nabídnuta pestrá nabídka nejenom volnočasových aktivit, které jim nahrazují jiné, pro ně nedostupné služby.

Na základě výzkumného šetření mohu odpovědět na výzkumnou otázku, které se týkala preventivních aktivit. Preventivní aktivity jsou dle mého názoru poskytovány dostatečně a díky přístupu pracovníků, si mnozí klienti ani nevšimnou, že se v klubu dozvídají nové informace. S tím souvisí i to, že i když si uživatelé neuvědomují, že se jedná o sociální službu, svůj význam ve službě vidí a pozorují, že jim je služba prospěšná. Význam pro NZDM spatřuji i já a také široká veřejnost.

Dnes vidím nedostatek v tom, že jsem stanovila pouze kategorie pro zkoumání vnitřních předpisů (analýza dokumentů) a následně vytvářela otázky pro rozhovory. Kdyby došlo ke stanovení kategorií u všech zkoumaných jednotek na začátku, mohly by být otázky pro rozhovor tvořeny na základě kategorií, které by byly následně vyhodnocovány.

ZÁVĚR

Bakalářská práce je zaměřena na prevenci rizikového chování v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Věnovat pozornost prevenci rizikovému chování, je smysluplnějším a trvalejším řešením, než následná represe.

Cílem práce bylo získání a analýza informací o poskytovaných preventivních aktivitách v NZDM Street v Letohradě. U klientů jsem si kladla také za cíl zjistit, zda vnímají NZDM jako preventivní sociální službu a jakým způsobem v klubu tyto aktivity probíhají.

Teoretická část je rozčleněna do čtyř hlavních kapitol. Daly by se odvodit již ze samotného názvu práce. První kapitola je zaměřena na rizikové chování, na příčiny a faktory ovlivňující vznik tohoto chování, na pilotní studii zabývající se analýzou rizik a na oblasti a následky rizikového chování.

Druhá kapitola nese název nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Zde je věnována pozornost historii, cílové skupině, vymezení hlavních pojmů, souvisejících se zmíněným zařízením a také hlavnímu smyslu NZDM a jeho cílům.

Třetí kapitola se soustředí na prevenci, kde je tento pojem vysvětlen a také rozdělen na primární, sekundární a terciární prevenci.

Poslední kapitola se věnuje specifikům prevence v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

Na teoretickou část navazuje část praktická. V té je zaměřena pozornost na analýzu preventivních aktivit, prostřednictvím výzkumného šetření v NZDM Street. Nejdříve jsem stručně představila zařízení, ve kterém je šetření provedeno. V praktické části je popsána analýza vnitřních dokumentů a následně analýza rozhovorů jak s pracovníci klubu, tak se samotnými uživateli. Vyhodnocování probíhalo na základě stanovených kategorií u každé analýzy zvlášť, následně došlo k celkovému shrnutí výsledků. Z výsledků výzkumného šetření jsem získala odpovědi na stanovené výzkumné otázky.

I když byl výzkumný vzorek malý, utvrdila jsem se v tom, že NZDM má velký význam pro ty, kteří využívají jeho služeb. Všichni informanti z výzkumného šetření velmi dobře hodnotí pozitivní vliv práce tohoto klubu, avšak stále je co zkvalitňovat a zlepšovat. Má cenu takové služby podporovat a rozvíjet, protože pro spoustu mladých lidí je to jediné místo, které jim zabezpečuje prostor, bezpečí, pomoc a podporu v období dospívání. Jak je již v práci psáno, rozšířilo se poskytování služeb z ambulantní formy také do formy

terénní. Tím, že vyjdou pracovníci NZDM do ulic, zvýší se tak povědomí o službě a je pravděpodobné, že dojde ke snížení sociálně-patologických jevů ve městě Letohrad. Věřím, že nově nabízené aktivity přilákají také nové klienty.

Dle mého názoru je čas věnovaný dětem a mládeži tou nejlepší investicí, je příležitost na ně působit a pozitivně ovlivňovat jejich další vývoj.

Bakalářská práce naplnila cíl, který byl stanoven na začátku. Doufám, že tato práce najde uplatnění v praxi (mohla by být přínosná pro všechny, kteří pochybují o smyslu, nebo nemají přesné informace týkající se NZDM) nebo alespoň bude sloužit jako inspirace pro další studenty při psaní jejich vlastní bakalářské práce.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

AMBROŽOVÁ et al. Rizikové chování dětí a mladistvých. [online]. Akademos, Děťství bez úrazů. [cit. 2014-01-26].

Dostupné z: <http://www.urazydety.cz/download/publikace_rizikove_chovani.pdf>.

BARTOŇOVÁ, M. *Služby NPDM*. In Nízkoprahové programy pro děti a mládež. Vyd. 1., Bratislava, 2005. 130 s. ISBN 80-969348-0-5.

ČECH, T. *Předcházení sociotaologickému chování prostřednictvím volného času*. In Socialia Trnava. Trnava: TU, 2006. V tisku.

ČECHLOVSKÝ, J., RACEK, J. *Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice*. In Kontaktní práce. Praha: ČAS, 2007. 359 s. ISBN: 978-80-254-4001-8.

ÉTHUM – *bulletin pro sociální pedagogiku*. Praha, 1/1993. s. 39.

FERGUS, S., & ZIMMERMAN, M. A. (2005). Adolescent resilience: A Framework for Understanding Healthy Development in the Face of Risk. *Annual Review Of Public Health*, 26(1), 399-419.

FISCHER, S., ŠKODA, J., *Sociální patologie*. 1. Vydání. Praha: Grada, 2009, 224 s., ISBN: 978-80-247-2781-3.

HÁJEK, B., HOFBAUER, B., PÁVKOVÁ, J. *Pedagogické ovlivňování volného času: trendy pedagogiky volného času*. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2011. 239 s. ISBN 978-80-262-0030-7.

HÁJEK, B., HOFBAUER, B., PÁVKOVÁ, J. *Pedagogické ovlivňování volného času: současné trendy*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008. 240 s. ISBN 978-80-7367-473-1.

HELUS, Z. *Dítě v osobnostním pojetí: cíle a metody osobnostní výchovy ve škole*. 1. Vyd. Praha: Portál, 2004. 240 s. ISBN 80-7178-888-0.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. 1. vydání. Praha: Portál, 2005, 408 s. ISBN 80-7367-040-2.

HERZOG, A. *Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy*. In Kontaktní práce. Praha: ČAS, 2007. 359 s. ISBN: 978-80-254-4001-8.

JEDLIČKA, R., KLÍMA, P., KOŤA, J., NĚMEC, J., PILAŘ, J. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Vyd. 1. Praha: Themis, 2004. 478 s. ISBN 80-7312-038-0.

KLÍMA, P., et al. *Kontaktní práce*. Antologie textů České asociace streetwork. 2. vydání. Praha: ČAS, 2007, 359 s. ISBN: 978-80-254-4001-8.

KOLEKTIV AUTORŮ ČESKÉ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví NZDM*. 1. vydání, Praha: ČAS, 2008, 20 s.

Kolektiv autorov. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež*. Vyd. 1., Bratislava, 2005. 130 s. ISBN 80-969348-0-5.

KOUKOLÍK, F., DRTILOVÁ, D. *Vzpouza deprivantů*. Praha: Makropulos, 2006. ISBN 80-901776-8-9.

KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3.

KUNÁK, S. *Vybrané možnosti primárnej prevencie negatívnych vplyvov na deti a mládež*. Bratislava: Iris, 2007. 145 s. ISBN 978-80-89256-10-5.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, 271 s. ISBN 978-80-7367 368-0.

MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práci s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 978-80-7367-818-0.

MATOUŠEK, O., KROFTOVÁ, A., *Mládež a delikvence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2003. 340 s. ISBN 80-7178-771-X.

OFFORD, D. R., & BENNETT K. J. (2002). *Prevention*. In: Rutter, M., Taylor, E., (Ed.), *Child and Adolescent Psychiatry*. Oxford: Blackwell Science.

PUNOVÁ, M. *Resilience v sociální práci s rizikovou mládeží*. In *Sociální práce s pachateli trestných činů*. Ostrava: Asociace vzdělavatelů v sociální práci. 2/2012. 170 s.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 1999.2.vyd. ISBN 80-7178-496-6.

VOJTOVÁ, V., *Přístupy k poruchám emocí a chování v současnosti*. Brno: MU, 2008, 136 s. ISBN 978-80-210-4573-6.

Internetové stránky Dáma.cz. [online]. [cit. 2014-10-08].

Dostupné z: <http://www.dama.cz/sex-a-vztahy/rizikove-chovani-dospivajicich-9658>

Internetové stránky Policie ČR. [online]. [cit. 2015-02-10].

Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/statisticke-prehledy-kriminality-za-rok-2013.aspx>

Internetové stránky Práce.cz. [online]. [cit. 2015-04-06].

Dostupné z: <http://www.prace.cz/poradna/encyklopedie-profesi/s/socialni-pracovnik/>

Internetové stránky Streetwork.cz. [online]. [cit. 2014-11-18].

Dostupné z: <http://www.streetwork.cz/content/view/195/157/>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Atd.	A tak dále
Atp.	A tak podobně
Apod.	A podobně
Č.	Číslo
ČAS	Česká asociace streetwork
Event.	Eventuálně
Tj.	To je
Odst.	Odstavec
OŽS	Obtížná životní situace
Sb.	Sbírky
Tzn.	To znamená
NZDM	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
Např.	Například
Zejm.	Zejména

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR

Příloha č. 2 – rozhovor s pracovnící

Příloha č. 3 – rozhovor s klienty

PŘÍLOHA Č. 1 – ETICKÝ KODEX SPOLEČNOSTI SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR

1. Etické zásady

1. 1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v **dokumentech relevantních pro praxi** sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a **dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách**. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

1. 2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, **pohlaví, rodinný stav**, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1. 3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1. 4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

1.5. Sociální pracovník **dává přednost** profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2. 1. Ve vztahu ke klientovi

2. 1. 1. Sociální pracovník **podporuje své klienty k vědomí** vlastní odpovědnosti.

2. 1. 2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2. 1. 3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. **Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného**

prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.

2. 1. 4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. **V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy,** umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2. 1. 5. Sociální pracovník **podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení,** na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnaní, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2. 1. 6. Sociální pracovník **podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.**

2.1.7. **Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.**

2. 2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

2. 2. 1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2. 2. 2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

2. 2. 3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2. 3. Ve vztahu ke kolegům

2. 3. 1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2. 3. 2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2.3.3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložena.

2. 4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

2. 4. 1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2. 4. 2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2. 4. 3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2. 4. 4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

2. 4. 5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2.4.6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2. 5. Ve vztahu ke společnosti

2. 5. 1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

2. 5. 2. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

2. 5. 3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

2. 5. 4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2. 5. 5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

2.5.6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech.

Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení,
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití, - kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci

B. Další problémové okruhy

- které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů
- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společnosti,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role, a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost: diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.
2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.
3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006.

PŘÍLOHA Č. 2 – ROZHOVOR S PRACOVNICÍ

1. Jak dlouho v NZDM pracuješ?
2. Co Tě k této práci vedlo?
3. Jak získáváte nové zájemce?
4. Jakým způsobem propagujete svou službu?
5. Kdo nejčastěji využívá služby NZDM? Kluci? Holky? V jakém věku?
6. Jakou službu nejčastěji vyhledávají při návštěvě NZDM?
7. Která metoda je nejčastěji používanou při práci?
8. Jakým způsobem probíhají preventivní aktivity ve Streetu?
9. Jaké téma je podle Tebe nejzajímavější pro mládež?
10. S jakým rizikovým chováním se při své práci nejčastěji setkáváš? Jaké mají nejčastější problémy?
11. Dostáváte zpětnou vazbu od klientů? Že byla Vaše pomoc prospěšná, či nikoliv?
12. Je něco, co by podle Tebe šlo v NZDM zlepšit? Něco Ti tu chybí? Limituje?

Přepis rozhovoru

1. „Jak dlouho v NZDM pracuješ?“

„V nízkoprahu pracuju rok, ale předtím jsem tu byla pět let jako dobrovolník.“

2. „Co Tě k této práci vedlo?“

„Hlavně náplň práce a cílová skupina. Také příležitost, protože se tu uvolnilo místo zrovna, když jsem dostudovala. Navíc to tu znám a znala jsem i dost dětí, co sem chodí.“

3. „Jak získáváte nové zájemce?“

„Hodně často přijdou noví zájemci s kamarády, kteří klub navštěvují. Na začátku roku také chodíme do škol, navštěvujeme třídy a představujeme službu. Někdy získáváme nové zájemce i v terénu, především ve skateparku.“

4. „Jakým způsobem propagujete svou službu?“

„Každý měsíc dáváme leták s programem na vytipovaná místa (školy, infocentrum, čtené nástěnky apod.). Na začátku roku dáváme každému dítěti letáček, takže se dostává povědomí o službě i do rodin. Také spolupracujeme s městem a tak máme příležitost propagovat službu i na veřejných akcích. A jelikož si to doba žádá, jsme i na facebooku a na webových stránkách organizace.“

5. „Kdo nejčastěji využívá služby NZDM? Kluci? Holky? V jakém věku?“

„Street navštěvuji převážně kluci, zhruba ve věku šest až čtrnáct let. Převážná část klientely jsou romové.“

„A co neromští uživatelé?“

„Těch je tu jen pár. Přijdou po propagačních akcích, ale naše služby většinou nepotřebují, proto po pár návštěvách klub přestanou navštěvovat.“

6. „Jakou službu nejčastěji vyhledávají při návštěvě NZDM?“

„I když to není úplně sociální služba, tak v rámci vzdělávacích aktivit poskytujeme hodně doučování. Někteří mají také zájem tvořit a vyrábět z materiálů, které jim nejsou dobře dostupné, ať už doma nebo ve škole. Volnočasové aktivity jsou také velmi často využívány – ať už se jedná o deskové hry, basketbal, kulečnick, půjčení aparatury a hudebního vybavení k trénování beatboxu či poskytnutí prostoru k breakdancu, odpočinku a také ke komunikaci mezi klienty.“

7. „Která metoda je nejčastěji používanou při práci?“

„Tak jednoznačně rozhovor – není nad osobní kontakt s klientem, který slouží k navázání důvěry a hlubšího vztahu mezi pracovníkem a klientem.“

8. „Jakým způsobem probíhají preventivní aktivity ve Streetu?“

„Preventivní aktivity probíhají každý měsíc, který je vždy zaměřený na aktuální téma. Témata se velmi často otevírají na klubu – přináší je klienti a my, jako pracovníci na ně reagujeme. Preventivní témata probíhají formou rozhovorů, informačních letáků a nástěnek, krátkých filmů nebo spotů, komixů a názorných, konkrétních ukázek.“

9. „Jaké téma je podle Tebe nejzajímavější pro mládež?“

„Jednoznačně sex a vše kolem něho, drogy a pití energy drinků. Také velmi často řešíme téma, co ze mě bude, až budu dospělej, nebo co bych chtěl, aby ze mě bylo.“

„Čím chtějí uživatelé nejčastěji být?“

„Dost tu slyšíme, že chtějí být řidiči závodního auta. Podle klientů je to velmi reálné, protože zjistili, že k tomu nepotřebují žádné vzdělání. Další variantou je řezník, nebo kuchař a to proto, že je tu blízko škola, kam berou bez přijímaček a navíc je tam placená praxe. Proto o tom uživatelé hodně mluví.“

10. „S jakým rizikovým chováním se při své práci nejčastěji setkáváš? Jaké mají nejčastější problémy?“

„Nejčastější je kouření u malých dětí – není výjimkou, že kouří děti mladší dvanácti let. Častá je také agresivita vůči okolí. Ale co je rizikové chování?! Děti mají špatný režim a problémy v rodině. Rodiče často nepracují a rodiny pak mají nevyhovující podmínky pro bydlení.“

„Jaké mají nejčastější problémy, se kterými sem chodí?“

„Problémem je jejich školní prospěch, jak samotná docházka do školy, tak i známky. Jak jsem už říkala, mají špatné rodinné zázemí, špatnou finanční situaci v rodině, hodně sourozenců a málo místa. Také se setkáváme s tím, že rodiče, kteří jsou na dávkách, mají nelegální přivýdělký, ať už skrz krádeže, nebo poskytování placených sexuálních služeb.“

11. „Dostáváte zpětnou vazbu od klientů? Že byla Vaše pomoc prospěšná, či nikoliv?“

„Každý rok děláme dotazníky, pro zjištění spokojenosti klientů se službou. Při doučování je zpětnou vazbou dobrá známka, se kterou se klient rád pochlubí. Jinak moc zpětné vazby nezískáváme – nejsem tu tak dlouho, aby mi chodil někdo děkovat.“

„A co zpětná vazba od ostatních lidí?“

„Myslím si, že jsme kladně vnímány ze strany škol. Sami nás oslovují a posílají potencionální klienty. Město nás také velmi podporuje a váží si naší práce. Někdy se ovšem setkáváme s nepochopením pro naši službu a klientelu. Například sousedi si myslí, že uživatele podporujeme v kouření tím, že je u nás necháme kouřit.“

12. „Je něco, co by podle Tebe šlo v NZDM zlepšit? Něco Ti tu chybí, limituje?“

„Kdybych si mohla vybrat, brala bych lepší lokalitu pro umístění nízkoprahu ve městě. Jiné rozčlenění prostoru nebo například soukromý prostor pro pracovníky přímo v klubu. Kdyby to šlo, tak ještě jeden pracovník by nebyl na škodu (místo dvou tu být ve třech). Zlepšit by také určitě šlo finanční ohodnocení naší práce. Jinak mi tu asi nechybí nic. A co mě limituje? Asi to, že mám nějaká práva a povinnosti na klubu. Ale také zákon o sociálních službách a vedení.“

PŘÍLOHA Č. 3 - ROZHOVOR S KLIENTY

1. Jak dlouho navštěvuješ NZDM Street?
2. Od koho, o něm víš? Nebo jakým způsobem jsi se o klubu dozvěděl/a?
3. Víš, co je to za službu?
4. Víš, jaké služby, činnosti, aktivity zde můžeš využívat?
5. Čemu se v klubu nejčastěji věnuješ? Baví tě to tady?
6. Našel/našla jsi tady nějaké nové kamarády?
7. Co děláš ve volném čase, když nejsi v klubu?
8. Rozumíš si s pracovníky? Nemáš problém mluvit s nimi o tom, co Tě trápí, zajímá ...?
9. Pomohli Ti někdy pracovníci s něčím? S čím?
10. Dozvěděl/a jsi se v klubu nějaké nové informace?
11. Jsi spokojen/a s nabídkou služeb, s prostředím klubu, s pracovníky?
12. Máš pocit, že se něco změnilo, když si začal/a navštěvovat klub?

Přepis rozhovorů

Informant I1

1. „Jak dlouho navštěvuješ NZDM Street?“

I1 „Street navštěvuji zhruba 4 roky.“

2. Od koho, o něm víš? Nebo jakým způsobem ses o klubu dozvěděl/a?

I1 „Vím o něm od kamarádů, ale klub jsem znal už dřív pod jiným názvem.“

„Proč si sem začal chodit?“

I1 „Abych se nenudil, abych měl jak trávit volný čas.“

3. Víš, co je to za službu?

I1 „Jak to myslíš? Jako jestli vím, že je to sociální služba?“

„Co to znamená sociální služba?“

I1 „Jakože se tu pomáhá.“

4. „Víš, jaké služby, činnosti, aktivity zde můžeš využívat?“

I1 „Vím.“

„A co tu využíváš nejraději?“

I1 „Já? Válet se na gauči.“

„A krom toho?“

I1 „Doučovat se do školy.“

„A když už do školy nechodíš?“

I1 „Tak sem chodím s různýma problémama, které mám v životě.“

5. „Když seš tady, co děláš?“

I1 „Povídám si s kamarády, hrajeme různé hry – nejčastěji carcassone. Také jsem dřív hodně využíval zkušebnu, když jsem ještě trénoval beatbox, teď už na něj není čas.“

„Baví tě to tady?“

I1 „Tak jinak bych sem nechodil.“

6. „Poznal si v klubu někoho nového?“

I1 „Tak seznámil jsem se tu hlavně s pracovníky, to pak byli noví kamarádi. Jinak většinu děcek, co sem choděj znám.“

7. „Co děláš ve volném čase, když nejsi v klubu?“

I1 „Jsem hodně v práci, ale to není volný čas. Jinak se věnuju autu, nebo trávím čas s přáteli.“

„Co s přáteli obvykle děláte?“

I1 „Jezdíme často do Hradce Králové se pobavit.“

„Jakým stylem se bavíte?“

I1 „Tak nakupujem, jdem do kina, pak nějaký to KFC nebo McDonald.“

8. Rozumíš si s pracovníky? Nemáš problém mluvit s nimi o tom, co Tě trápí, zajímá ...?

I1 „Jo samozřejmě.“

„A rozuměl sis vždy se všema pracovníkama?“

II „Jo. Vždyť se jich tu za tu dobu vystřídalo jen šest a se všema naprosto v poho.“

A nestydíš se před nimi mluvit o čemkoliv?

II „Né, vůbec ne, jinak bych za nimi přeci nechodil.“

9. „Pomohli Ti někdy pracovníci s něčím? S čím?“

II „Jasně, že jo. Když šlo o školu, tak s ní.“

„Ještě s něčím?“

II „Jo i osobníma věcmi. Konkrétnější snad být nemusím?“

„Nene, nemusíš.“

10. „Dozvěděl/a ses v klubu nějaké nové informace?“

II „Asi jo, ale nic mě teď zrovna nenapadá.“

11. „Jsi spokojen s tím, co tady nabízíme a jak to tu vypadá?“

II „Jo.“

„A co když by tu bylo něco nového, chodil by jsi sem více?“

II „Asi ani ne, takhle je to fajn.“

„A co prostředí? Za dobu, co sem chodíš, se dost změnilo.“

II „Je v poho, je tu víc místa, než dřív, takže je to lepší.“

12. „Máš pocit, že se něco změnilo, když si začal/a navštěvovat klub?“

II „To je zajímavá otázka. Ale tak určitě. Třeba jsem tu něco pochytil od ostatních, nějaký typy a rady do života.“

„A něco konkrétního, čím se třeba řídíš?“

II „Třeba tím, že nechci nic uspěchat. Chci nejdřív postavit základ, jako je práce a byt a nevrhat se hned do všeho.“

Informant I2

1. „Jak dlouho navštěvuješ NZDM Street? Zhruba, nemusí to být úplně přesně.“

I2 „Tak půl roku.“

2. „Od koho, o něm víš, že tady ten klub je?“

I2 „Od bráchy.“

3. „Víš, co je to za službu, Street?“

I2 „Ne.“

„Nevíš, že je to sociální služba? Že je to nízkoprahové zařízení pro děti a mládež?“

I2 „Ne.“

„Tak to bychom tě měli znovu poučit teda.“

4. „Víš, jaké služby, činnosti, aktivity zde můžeš využívat?“

I2 „Jo, hrát basket třeba, hrát fotbal, hrát hry.“

„Můžeme Ti tady třeba s něčím pomoci?“

I2 „Jo.“

„A s čím?“

I2 „Třeba s českým jazykem, s matematikou a člověk a svět.“

„No, to můžem.“

5. „Když sem chodíš, čemu se tady nejčastěji věnuješ? Co tě tady baví?“

I2 „Házet si po kamarádech.“

„Ještě něco?“

I2 „A hrát hry s kamarádka.“

6. „Našel sis tady nějaký nový kámoše?“

I2 „Ok.“

„Ok?“

I2 „Jo.“

7. „Co děláš, když nejdeš sem, do Streetu?“

I2 „Jsem na hřišti s kámošema a hrajeme hry.“

„A když nejseš s kámošema, tak seš třeba doma?“

I2 „Jo, hraju X-box.“

8. „Rozumíš si s náma, s pracovníkama?“

I2 „Hmm“ (kývání hlavou)

„A když máš nějaký problém, nebo Tě něco trápí, zajímá, máš problém nám to říct?“

I2 „Ne.“

„Ne, nestydíš se před náma, jo?“

I2 „Ne.“

9. „Pomohli jsme Ti tady někdy s něčím?“

I2 „Jo.“

„S čím?“

I2 „Se školou“

„Jako s doučováním?“

I2 „Jo.“

„Zlepšil se Tvůj prospěch, když sem chodíš?“

I2 „Jo trochu“

10. „Když sem chodíš, dozvěděl ses tady nějaký nový informace? Něco, cos nevěděl?“

I2 „Jo“

„A co?“

I2 „Že se tady nemluví sprostě.“

„Tos nevěděl předtím?“

I2 „Jo to věděl.“

„Ještě něco?“

I2 „Ne.“

„Jenom, že se tady nemluví sprostě, jo?“

I2 „Jo.“

11. „To, co my tady máme, jako za služby, jaký máme prostředí, jaký jsme tady my, vyhovuje Ti to?“

I2 „Jo.“

„Nebo bys tady něco zlepšil?“

I2 „Ne.“

„Kdyby tady bylo něco jinýho, chodil by si sem spíš?“ ... „Nevím, když by tady třeba byl boxovací pytel, lákalo by Tě to sem víc chodit?“

I2 „Jo.“

„A ještě něco by Tě lákalo, kdyby tady bylo?“

I2 „Ne-e.“

12. „Když si sem začal chodit, něco se u tebe změnilo? Nebo je všechno při starým? Akorát trávíš čas tady?“

I2 „Tady“

„Takže jinak všechno při starým?“

I2 „Jo.“

Informant I3

1. „Jak dlouho navštěvuješ Street? Zhruba, nemusí to být úplně přesně.“

I3 „Jeden, až dva roky.“

2. „Od koho ses o něm dozvěděl?“

I3 „Od Julka.“

„Takže od bráchy.“

„Jakože Ti o něm řekl, nebo šel sem, tak si šel s ním?“

I3 „Noo, řekl mi.“

„*Já, že sem tady ještě nebyla, když si sem začal chodit, tak to nevím.*“

3. „*Víš, co je to za službu? Street*“

I3 „Hmmm, doučování?“

„*No, je to sociální služba, to víš?*“

I3 Noo

„*Jo, jasně, akorát si nevybavuješ ten pojem.*“

4. „*Víš, jaké služby, činnosti tady můžeš dělat?*“

I3 „No.“

„*A co? Něco zkus vyjmenovat.*“

I3 „Chovat se slušně, ne?“

„*No, to ale není úplně činnost.*“

„*Co tady můžeš, můžeš tady třeba hrát nějaký hry?*“

I3 „Jo.“

„*Jo? Jaký?*“

I3 „Hmm, nevím. Schovku.“

„*No, nebo třeba nějaký stolní hry?*“

I3 „No.“

5. „*Když seš tady, co tady nejčastěji děláš?*“

I3 „Hmmm, hrajem hry stolní, a nebo jsme na počítači.“

„*Baví tě to tady?*“

I3 „Jo.“

6. „*Našel sis tady nějaký nový kamarády? Nebo sem chodíš jenom s těma svýma, stálýma kamarádama?*“

I3 „Noo, jak kdy.“

7. „A co děláš ve volném čase, když nejsi tady (v klubu?)“

I3 „Jsem na hřišti a hraju fotbal s klukama, a nebo hrajem hry nějaký.“

„A třeba když seš doma, tak děláš co?“

I3 „Hmm, někdy pomáhám.“

„Hmm.“

I3 „No ani někdy, hraju, no, hraju někdy něco.“

„Takže sem chodíš, aby ses jen tak nenudil?“

I3 „Nooo někdy na to doučování.“

„Dobře.“

8. „Rozumíš si s náma, jako s pracovníkama?“

I3 „Jo.“

„A nemáš problém, když třeba Tě něco trápí, nebo zajímá. Máš problém nám to říct?“

I3 „Ne.“

„Nebo se nestydíš před náma?“

I3 „Ne.“

„Dobře.“

9. „Pomohli jsme Ti tady někdy s něčím? Napadá tě něco?“

I3 „Jo.“

„A s čím?“

I3 „S diktátem.“

„Se školou, takže se zlepšila Tvá čeština od té doby, co sem chodíš?“

I3 „Noo.“

10. „Dozvěděl ses tady nějaký novou informaci? Od té doby, co sem chodíš? Nebo si všechno věděl?“

I3 „No ani ne.“

„Ne? Tak to by jsme to měli napravit teda.“

I3 *„Jo no.“*

11. *„Jak seš spokojenej s nabídkou služeb, která tady je?“*

„To jsou právě ty hry a..“

I3 *„Joo, to je dobrý.“*

„Mohlo by tady bejt něco jinýho? Lepšího?“

I3 *„Ani ne.“*

„A jak se Ti líbí prostředí? Ta budova, klub, zahrada?“

I3 *„To je dobrý.“*

„A s náma, jako s pracovníkama seš spokojenej?“

I3 *„Jo.“*

„To je dobře.“

12. *„A od té doby, co si sem začal chodit, máš pocit, že se u Tebe něco změnilo? Něco se zlepšilo, nebo naopak zhoršilo? Nebo je to stejný?“*

I3 *„Nooo zlepšilo, učení a někdy i chování.“*

„Tak paráda, to je dobře.“

Informant I4

1. *„Jak dlouho navštěvuješ NZDM Street? Jestli třeba půl roku, nebo rok?“*

I4 *„Myslím, že půl roku.“*

2. *„Od koho, o něm víš, o nízkoprahu?“*

I4 *„Od mých kamarádů.“*

„A jak Ti o něm řekli? Jenom Ti řekli, že sem choděj, nebo že ho znaj.“

I4 *„Nevím, prostě se mě zeptali, jestli bych nechtěl jít s nima do Streetu. Já sem nevěděl, co to je, tak mi to prostě vysvětlili.“*

„A vzali tě sem, nebo si přišel sám?“

I4 *„No vzali mě sem. To tady byla ještě Iveta.“*

„No, tak touž sem chodíš dlouho. To je dýl, než půl roku.“

I4 *„Jo, ale to jsem tu byl jen jednou.“*

„Jo tak to jo.“

3. *„Víš, co je to za službu, Street?“*

I4 *„Ne.“*

„Nevíš, že je to sociální služba?“

I4 *„Jo vím.“*

„Nevíš, že je to nízkoprahový zařízení pro děti a mládež?“

I4 *„Jo to víím.“*

„Tak vidíš, že to víš.“

4. *„Víš, jaký služby, činnosti, nebo aktivity tady můžeš dělat?“*

I4 *„Jo.“*

„Co třeba?“

I4 *„Učit se.“*

„Ještě něco, kromě učení?“

I4 *„Kulečnick.“*

„Ještě něco?“

I4 *„Počítač.“*

„Ještě něco tě napadá?“

I4 *„Ping pong.“*

„Hmm a nějaký jiný hry?“

I4 *„Stolní hry.“*

„Paráda.“

5. „Když seš tady, tak čemu se nejčastěji věnuješ?“

I4 „Počítači.“

„A?“

I4 „Učení.“

„A baví tě to tady?“

I4 „Jen někdy.“

„Tak co by se tady mělo změnit, aby Tě to tady bavilo častěji?“

I4 „Asi nic.“

„No, tak jak to, že tě to tady nebaví?“

I4 „Jo, baví mě to tady.“

...smích...

6. „Když sem chodíš, našel sis tady nějaký nový kamarády? Nebo už si je všechny znal?“

I4 „Sem všechny znal.“

7. „A co děláš ve volném čase, když nejseš tady? Když seš doma? Nebo po škole?“

I4 „Jsem venku.“

„A co venku?“

I4 „Na hřišti.“

„Takže chodíš s klukama na hřiště?“

I4 „Jo.“

8. „Rozumíš si s náma, jako s pracovníkama?“

I4 „Jo.“

„A když máš nějaký problém, nemáš problém nám to říct? Nebo když Tě něco trápí? Zajímá? Nestydíš se před náma?“

I4 „Ne.“

„Dobře.“

9. „Pomohli jsme Ti tady s něčím?“

I4 „Nevím ... s čím jste mi třeba pomohli ... s učením.“

„Hmm, třeba.“

10. „Od té doby, co sem chodíš, dozvěděl ses nějaké nové informace?“

I4 „Asi ne.“

„Nemusíš, všechno znáš, všechno víš.“

11. „Jak seš spokojenej s těma službama, co tady máme?“

I4 „Jo, dobrý.“

„Jo, takže kdyby tady bylo něco jinýho, nebyl by to pro tebe důvod chodit sem spíš?“

I4 „Ne.“

„A jak se Ti líbí prostředí klubu? Zahrada? Je to dobrý? Nebo by si tam něco změnil?“

I4 „Jo, lepší počítač.“

...smích...

„A na nás bys něco zlepšil, jako na pracovníkách? Nebo v pohodě?“

I4 „Joo, v pohodě.“

I4 „Ale zlepšil bych..zlepšil bych tady ještě něco.“

„Tak jestli Tě napadá, co bys zlepšil, tak mi to uvítáme a třeba to i změníme.“

I4 „Já bych tady zrušil všechny pravidla.“

...smích...

„Nooo, tak to asi nezměníme.“

I4 „To byl apríl.“

„Tak to bylo dobrý.“

12. „Máš pocit, že se něco změnilo, od té doby co sem chodíš, do klubu?“

I4 „Jo, že si spolu víc rozumíme.“

„My dva?“

I4 „Jo.“

„*To asi jo, no. Tak jsme se poznali, vid'?*“

I4 „Jo.“

„*Tak super.*“

Informant I5

1. „Jak dlouho navštěvuješ Street?“

I5 „Od 12-ti let.“

„*To je?*“

I5 „Teď to bude čtyři roky.“

2. „Od koho víš o Streetu?“

I5 „Od kámošky a od bráchy.“

„*A jak ses o něm dozvěděla? Jenom Ti o něm řekli, nebo tě sem vzali?*“

I5 „Vzali mě sem i.“

3. „Víš, co je to za službu, nízkoprah?“

I5 „Hmmm, jo. Pracovnice jsou schopny se nám věnovat a pomáhat.“

„*Hmm a víš, že je to sociální služba?*“

I5 „Vím.“

„*Tak paráda.*“

4. „Víš, jaké služby, činnosti, nebo aktivity tady můžeš dělat, nebo využívat?“

I5 „Ano, třeba doučování, hry, rady od pracovníků. Je toho moc, co se tu smí a nesmí.“

„*No to jo.*“

5. „Když sem chodíš, čemu se tady věnuješ nejčastěji?“

I5 „Někdy škole, potom hry a pokec, bavení s pracovníky. A baví mě to tu.“

„*To je dobře, že tě to tady baví.*“

6. „Našla sis tady nějaký nový kamarády, kamarádky?“

I5 „Našla, ale nebavím se s nima nějak moc.“

„Takže je potkáváš jenom tady?“

I5 „Jak kdy.“

7. „Co děláš ve volném čase, když nejseš tady, v klubu? Když seš třeba doma, nebo po škole.“

I5 „Tak věnuji se kamarádům.“

„Jakým způsobem?“

...smích...

I5 „Normálně.“

„Jako co děláte?“

I5 „Pořád chodíme ven, hrajeme a tak.“

„Co hrajete?“

I5 „Tak nějaký hry že jo, třeba basket, fotbal.“

„Tak to jo, takže venku nějaký hry.“

8. „Jak si rozumíš s náma, jako s pracovníkama?“

I5 „Jo, tak rozumím si s váma. Známe se moc dobře a zasměju se s Váma, no.“

„To je dobře. A když tě něco trápí, nebo zajímá, máš problém nám to říct?“

I5 „Někdy docela jo.“

„Ty se před náma stydíš?“

I5 „No, jak při čem.“

„Nebo si připadáš trapně?“

I5 „No, jak kdy.“

„Aha.“

9. „Pomohli jsme Ti tady někdy s něčím?“

I5 „Pomohli.“

„S čím?“

I5 „S problémem a školou.“

„Takže ve škole je to teďka lepší, jo?“

I5 „To neříkám.“ ...smích...

„Jo, ale někdy jsme Ti s ní pomohli.“

I5 „Jo.“

10. „Dozvěděla ses tady nějaký nová informace? Nebo si všechno vždycky věděla?“

I5 „No, asi všechno věděla.“

„Tady jsou samý chytrý děti, všechno vědí.“

11. „Jak seš spokojená s nabídkou služeb?“

I5 „Jsem spokojená.“

„A co prostředí klubu? Ty si sem chodila ještě i před rekonstrukcí, ne? A jak se Ti to tady líbí teď? Je to lepší nebo to bylo lepší?“

I5 „Je to lepší.“

„A s náma s pracovníkama, těch už si tady taky potkala dost, si spokojená?“

I5 „Jo jsem.“

„Tak to je dobře.“

12. „A máš pocit, že se něco změnilo, když si sem začala chodit?“

I5 „Hmm, změnilo.“

„Co?“

I5 „Že některý lidé, co sem chodí, nejsou schopní dodržovat pravidla nízkoprahu, a vy jako pracovníci je někdy okřiknete, a popřípadě vyhodíte, když vás neposlechnou.“

„A myslíš, že jsme jako moc mírný tady? Že by jsme měly být drsnější??“

I5 „No, tak trochu tej pevnej ruky by tu mohlo být, no.“

„Já myslím, že se snažíme.“

I5 „Snažíte se.?”

„Asi málo, takže my budeme přísný.“

I5...smích... „Tak to jsem zvědavá, Lenko.“

„Tak zkusíme to, tak super, děkuju.“