

# Role nízkoprahových zařízení v potlačování sociální exkluze

Pavína Dubanská

---

Bakalářská práce  
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií



INSTITUT  
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ

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: **Pavλίna Dubanská**  
Osobní číslo: **H138017**  
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Role nízkoprahových organizací v potlačování sociální exkluze**

### 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 společenskovedního 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:

- zmapování nízkoprahových organizací v městě Brně;
  - poskytované služby nízkoprahových zařízení;
  - popis cílové skupiny a její problémy;
  - zjistit zájem o služby v rámci nízkoprahových zařízení a jejich využití uživateli.
- Součástí práce bude empirické šetření event. realizovaný výzkum kvalitativní, zaměřený na zjištění role nízkoprahových zařízení na potlačování sociální exkluze.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. Sociální práce na ulici. Brno: Doplněk. 2002. ISBN 80-7239-048-1.**

**KLÍMA, P. Kontaktní práce: antalogie textů České asociace streetwork. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8.**

**MATĚJČEK, Z. BUBLEOVÁ, V., KOVAŘÍK, J. Pozdní následky psychické deprivace a subdeprivace. Praha: Psychiatrické centrum, 1997. ISBN 80-85121-89-1.**

**VÁGNEROVÁ, M. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2004. 872 s. ISBN 80-7178-802-3.**

Další literatura bude obsažena v Projektu bakalářské práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Mgr. Antonín Dolák, 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. Aněžka Lengalová, 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

.....  
Jméno, příjmení a podpis diplomanta

#### Poděkování

Děkuji vedoucímu práce PhDr. Mgr. Antonínu Dolákovi, Ph.D., za cenné rady a věcné připomínky při zpracování této práce.

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce se zabývá sociálními službami zaměřené na děti a mladistvé, kteří se dostali do nepříznivých životních situací. Práce rozebírá příčiny a vlivy těchto tíživých situací. Cílem je zmapování nízkoprahových zařízení v městě Brně a shrnutí získaných poznatků o poskytovaných službách. Závěr tvoří návrhy na obohacení a zlepšení činností těchto zařízení.

Klíčová slova: sociální exkluze, sociální status, sociální znevýhodnění, nízkoprahová zařízení, sociálně patologické jevy, problémové chování, terénní sociální práce, rizikové faktory, socializace, sebepojetí, streetwork, uživatel,

**ABSTRACT**

This bachelor's thesis is concerned with social services, aimed at supporting children and young individuals who encountered adverse life circumstances. The thesis elaborates on the cause of and impact of such unfavourable circumstances. The objective of the thesis is to survey services provided by Brno-based low-threshold centres and to present a summary of data acquired. The thesis concludes with proposals on service improvement and development in the low-threshold centres.

Key words: social exclusion, social status, social handicap, low-threshold center, user, disruptive behaviour, field social work, streetwork, risk factors, socialization, self-concept, social pathological phenomena

## OBSAH

ÚVOD .....	10
<b>I TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>11</b>
<b>1 FORMATIVNÍ VLIVY PŮSOBÍCÍ NA OSOBNOST.....</b>	<b>11</b>
1.1 RODINA JAKO VLIV PRIMÁRNÍ .....	11
1.1.1 <i>Postavení rodiny ve vývoji a výchově dítěte</i> .....	11
1.1.2 <i>Rizikové faktory</i> .....	12
1.1.3 <i>Sebepojetí</i> .....	16
1.2 SEKUNDÁRNÍ VLIVY .....	20
1.3 PORUCHY CHOVÁNÍ.....	21
1.3.1 <i>Rizika rozvoje poruchového chování</i> .....	21
1.3.2 <i>Vývoj poruchového chování</i> .....	21
<b>2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....</b>	<b>24</b>
2.1 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ .....	24
2.1.1 <i>Princip nízkoprahovosti</i> .....	25
2.1.2 <i>Cílová skupina nízkoprahových zařízení</i> .....	25
2.1.3 <i>Cíle NZDM</i> .....	26
2.1.4 <i>Nabízené činnosti</i> .....	27
2.2 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	28
2.2.1 <i>Streetwork a jeho vývoj</i> .....	28
2.2.2 <i>Cíle streetworku</i> .....	29
<b>3 SOCIÁLNÍ EXKLUZE.....</b>	<b>31</b>
3.1 SOCIÁLNÍ ZNEVÝHODNĚNÍ.....	31
3.1.1 <i>Prostředí sociálně vyloučených lokalit a vzdělávání</i> .....	32
3.1.2 <i>Formy sociálního znevýhodnění</i> .....	33
3.2 SOCIÁLNÍ STATUS .....	33
3.3 FORMY SOCIÁLNÍ EXKLUZE .....	36
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>38</b>
<b>4 VÝZKUMNÁ ČÁST A JEJÍ CÍLE .....</b>	<b>38</b>
4.1 CÍL PRÁCE .....	38
4.2 METODOLOGIE VÝZKUMU.....	38
4.2.1 <i>Základní výzkumné otázky</i> .....	38



---

4.2.2	<i>Metoda sběru dat</i> .....	38
4.2.3	<i>Strategie výzkumu</i> .....	39
4.2.4	<i>Výzkumný postup</i> .....	39
4.2.5	<i>Zpracování a analýza dat</i> .....	41
4.3	PREZENTACE VÝLEDKŮ VÝZKUMU .....	41
4.3.1	<i>Charakteristika NZDM</i> .....	42
5	DISKUZE.....	56
	ZÁVĚR .....	59
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....	60
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....	64
	SEZNAM TABULEK.....	65
	SEZNAM PŘÍLOH .....	66

## ÚVOD

Česká republika prošla od roku 1989 mnoha výraznými strukturálními změnami. Čtvrtstoletí charakterizované snahou o vytvoření svobodné společnosti přineslo nejen řadu pozitiv, jako jsou svobodné volby, pestrost nabídek kulturních činností, ale i mnohá negativa. Prohlubují se rozdíly mezi úspěšnými a neúspěšnými, bohatými a chudými, k tomu lze přiřadit zejména: zvýšení počtu subkulturních migrantů, nezaměstnanost, žebrání na ulici, výskyt bezdomovců, pouličních gangů, vzestup prostituce.

Z pozice pedagogického pracovníka, organizujícího volnočasové aktivity dětí a mládeže, mne zajímalo, nakolik se tento vývoj odrazil v podmínkách resp. v možnostech volnočasových aktivit té skupiny dětí a mládeže, na kterou měl výše uvedený ekonomicko-sociální vývoj největší dopad. V centru mého zájmu se tedy nachází především mladiství ze sociálně slabších skupin, kde rodiče nemohou nebo se přímo nechtějí zapojit do pracovního procesu a raději pobírají sociální dávky, děti z rodin s minimálními příjmy, děti ze subkultur snažících se vymanit z naprosto nevyhovujících životních podmínek ve své rodné zemi včetně válečných konfliktů i děti méně přizpůsobivých obyvatel, kterým socialismus umožňoval čerpat značné sociální výhody. U těchto mladistvých lze předpokládat, že jejich návyky a hodnoty se nebudou shodovat s majoritním obyvatelstvem a že by na poli výchovného působení v rámci kontaktní činnosti zde mohl být nastartován proces jejich adaptace, začleňování do zvyků a způsobů majoritní společnosti. Přínosem pro mou každodenní práci s dětmi bude přehled o možnostech, kam mohu směřovat znevýhodněné děti, které se vyskytují v naší základní škole a u nichž je předpoklad akceptování cílené pomoci v oblasti sociální, výchovně vzdělávací i právní.

V teoretické části bakalářské práce se budu věnovat rozboru formativních vlivů na děti a mladistvé, a to hlavně na vliv rodiny, vrstevníků a sociálního prostředí. V praktické části práce se zaměřím na zmapování nízkoprahových organizací v rámci Brna. Zjistím, jaké služby tato zařízení poskytují, zájem o tyto služby a jejich využití. Popíši cílovou skupinu dětí a mladistvých, kteří tato zařízení navštěvují, a konkrétní problémy této skupiny. V rámci výzkumu charakterizuji jednotlivá zařízení ve vybraných oblastech působení a pokusím se dát doporučení ke zlepšení situace ve vybraných zařízeních.

# I TEORETICKÁ ČÁST

## 1 Formativní vlivy působící na osobnost

### 1.1 Rodina jako vliv primární

„Jakmile se člověk začne tvořit, je třeba péče, aby se neznetvořil a nezavrhнул.“ (J. A. Komenský, Informatoriu školy mateřské)

V současné společnosti převažuje v komunikaci symbolika – SMS zprávy. Česká republika patří k zemím, kde je nejvyšší výskyt mobilních telefonů mezi dětmi. Mezilidské vztahy jsou silně ovlivněny nedostatkem kontaktů rodičů s dětmi, dorozumívání mezi generacemi se stává složitějším a obtížnějším a to vše se promítá i do úrovně mezilidských vztahů. (Kraus, 2001) V současné době se rodina potýká s mnoha problémy. Bývá často destabilizována, prochází krizí, která se projevuje např. vysokou rozvodovostí, zaměstnáním rodičů a volným časem dětí. V některých rodinách dochází k zanedbávání dětí, které má sklon od nerozvinutého sociálního chování až k antisociálnímu chování. Mnohdy v rodinách působí neúměrný výchovný vliv televize, internetu (sex, násilí) a absence komunikace otevřeně mluvit o těchto důsledcích nezáměrného působení. Materiální zabezpečení a existenční problémy, které souvisí s nezaměstnaností. V podnikatelské rodině se méně dbá na sociální jistoty a klade se důraz na materiální hodnoty. (Kraus, 2004)

#### 1.1.1 Postavení rodiny ve vývoji a výchově dítěte

Prostředí, které ovlivňuje postoje, chování a výchovu jedince je rodina. Rodina pečuje o celkový rozvoj dítěte po stránce tělesné, citové, morální, duševní i intelektuální. Děti potřebují ke svému rozvoji volnost, tvořivost a rodiče, kteří poskytují svým dětem maximální množství informací, si toto vždy neuvědomují. (Bartoňová, 2009) V rodině lidé získávají představy o vztazích mezi lidmi, o společnosti, co se smí a co není dovoleno. Wroczynski (in Matoušek, 2014) Plně souhlasím s názorem O. Matouška, který říká, že brzy budou rodinu tvořit ti, kteří se jako rodina budou cítit, a to bez ohledu na to, zda dospělí jsou manželi a děti jsou biologicky příbuzné s dospělými. (Matoušek, 2013) V posledních letech prochází rodina vícero změnami, kdy se zvyšuje věk žen a mužů, kteří uzavírají manželství, klesá počet uzavřených manželství a vzrůstá společný život partnerů bez uzavření manželství. Nastupuje nový trend odsunutí mateřství do vyššího věku. Vícedětné rodiny se stávají výjimkou, typickou se stává rodina s 1-2 dětmi, což znamená ochuzení sourozeneckých vztahů. Nejčastější formou je rodina s jedním rodičem, většina rodin je vedena matkou. Nárůst rozvodovosti je typický pro současnou dobu. Mění se funkce rodiny, oslabují se

výchovné funkce rodiny, a to z důvodu dvoukariérových manželství, z čehož vyplývá zaneprázdněnost rodičů. Výchovná část se přesouvá na výchovné instituce (škola, mimoškolní zařízení). Dochází ke změně struktury rodiny, zvyšuje se počet neúplných rodin a počet narozených dětí mimo manželství. Do pozadí ustupuje vícegenerační spolužití, které bylo i zdrojem konfliktů a nedorozumění s rodiči. Ale na druhé straně vede k zužování příbuzenských vztahů, k omezení kontaktů a klade důraz na budování silných vnitřních pout v rodině. Hodnotový žebříček v rodině klade důraz na zlepšení životního standardu, na poskytnutí více možností pro rozvoj pro své potomky. Více se klade důraz na liberalismus v sexuálních a morálních hodnotách a postojích. Na jedné straně se zvyšuje postavení a hodnota dítěte a na straně druhé se zkracuje čas, který rodiče tráví se svými dětmi. Ke snížení tradičních hodnot přispívá snižování komunikace mezi rodiči a dětmi, rodiči a starými rodiči. Mladí lidé zůstávají ekonomicky déle závislí na rodičích, než bylo dříve. (Dzivý Baluchová, 2010)

Význam rodiny hraje klíčovou roli při socializaci osobnosti. Za hlavní funkci rodiny se dá považovat předávání návyků, hodnot, vzorců chování, stereotypů a norem, které jsou spojeny se sociální pozicí. V současné společnosti je nutné, aby rodina měla určité kompetence, které potřebuje k zajištění podmínek pro život. Jsou to schopnosti zajistit si bydlení, hospodařit s příjmy, udržet si určitou úroveň příjmů. Z hlediska sociologického a sociálně psychologického můžeme považovat rodinu za tzv. malou neformální skupinu. V současné společnosti bývá rodina menší a demokratičtější než dříve. Osobnost jedince, jeho chování i jednání můžeme zcela pochopit, až poznáme jeho rodinu a rodinné prostředí, z kterého pochází. (Kohoutek, 2002) Podle Matouška má rodina funkci socializační, výchovnou a vzdělávací, ekonomické zajištění a emocionální podpora je v rodině nutná pro všechny členy rodiny. Dospělí jsou zodpovědní za partnerské fungování v rodině. Nezbytná je schopnost řešit konflikty konstruktivně, přijímat děti, vnímat jejich potřeby a reagovat na ně, určovat pravidla chování a trvat na nich, spolupracovat v kontaktech se širší rodinou, kontrolovat volný čas dětí v době, kdy nejsou s dospělými členy rodiny. (Matoušek, 2013)

### 1.1.2 Rizikové faktory

Každá rodina se někdy dostane do těžkostí. Při řešení svých obtíží využívá své vlastní zdroje, jsou to protektivní faktory, což jsou využitelné vlastnosti osob patřících do rodiny, materiální zdroje rodiny, osoby ze široké rodiny, spolupracovníci, osoby z místní komunity, profesionální pracující. Pokud u ohrožené rodiny dostatečně protektivní faktory nefungují, hrozí rozpad rodiny nebo je ohrožen některý z jejích členů. Rodiny, které se potýkají s více problémy, nazýváme mnohoproblémové (MPR) rodiny. Je důležité v takovéto rodině dát problémy do pořadí dle

důležitosti a rizikové a protektivní faktory zpřehlednit. (Matoušek, Kodymová, Koláčková, 2005) Charakteristické pro tento typ rodiny je dezorganizace vnitřních vztahů, negativní komunikace a emoce, izolovanost členů rodiny. Minuchin popisuje mnohoproblémovou rodinu tak, že otec většinou chybí a za výchovu je odpovědná matka, která je zahlcena nároky dětí, trestá chaoticky pod vlivem emočního vypětí. Na staršího sourozence je přenášena odpovědnost za mladší děti a stává se rodičovským dítětem. Minuchin (in Matoušek, Kodymová, Koláčková, 2005). Pavendstedtová si všimá ve svých pozorováních absence jakéhokoliv řádu v rodinách, časté a ostré vyčítání, rodiče mezi svými dětmi nerozlišují, trestají toho, kdo je po ruce a komunikace bývá často neadresná. Pavendstedtová (in Matoušek, Kodymová, Koláčková, 2005). Stává se, že i rodina, která nemá finanční problémy, může být ohrožena rozvratem rodinných vztahů, mravním úpadkem či společenským selháváním. Chudoba bývá jen jedním faktorem vzniku MPR. Mezi nejčastější problémy rodin patří dlouhodobá nebo opakovaná nezaměstnanost rodičů, hledání práce, sanace dluhů nebo hledání vhodného bydlení. Příčin ztráty zaměstnání bývá mnoho například: nedostatečná kvalifikace, nízké vzdělání, nízká motivace pracovat z důvodu zadlužení, zdravotní omezení. Mnohdy někteří nezaměstnaní řeší svoji situaci nelegálním zaměstnáním (prací načerno) bez pracovní smlouvy, což bývá výhodné pro zaměstnance, neboť neodvádí dávky na zdravotním a sociálním pojištění a současně pobírají dávku podpory v nezaměstnanosti a mzdu z vykonané práce. Aktuální potřeba finančního zisku je pro nezaměstnané a zadlužené lidi obávající se exekuce vyšší než rizika plynoucí z práce načerno jako může být nevyplacení dohodnuté mzdy, absence nároku za odškodnění pracovního úrazu či nehrazené zdravotní a sociální pojištění a také postih ze strany úřadů práce. MPR se mnohdy dostávají do neřešitelných finančních situací, trvalý nedostatek finančních prostředků a absence finanční rezervy nutí rodiny v případě nečekaných výdajů (nedoplatky na energiích, nemoc apod.) využít nevýhodných spotřebitelských úvěrů s vysokými sankčními poplatky za neplnění plateb a za vysokých úroků. Většina úvěrových společností využívá institut, tzv. rozhodčí doložky, což znamená, že se věřitel v případě neplnění závazku nemůže obrátit na soud o odpuštění části nebo veškerých nákladů, z důvodu neschopnosti splácet či nízkých příjmů, ale nemůže podat ani odvolání u soudu. Rozhodce je ve službách společnosti, není tedy nezávislý na rozdíl od soudu a spor se projednává výhradně rozhodčím řízením. Rodiny, které se ocitnou v takové dluhové pasti, vyhledávají pomoc až poté, kdy samy nedokáží řešit následky svého jednání. Vstoupení platnosti insolvenčního zákona umožňující oddlužení, též osobní bankrot, dovoluje fyzickým osobám podat návrh na vlastní oddlužení u krajského soudu. Fyzická osoba musí předat seznam majetku, závazků, dluhů, potvrzení o příjmech. V případě kladného rozhodnutí soudu o oddlužení se dlužníkovi nechává po dobu pěti

let jen životní minimum, započítává se počet vyživovacích osob. Pozastaví se jakékoliv poplatky a dlužník má stanovenou pevnou částku k zaplacení. Zde je důležitá pomoc rodinám navázat kontakt s těmi, komu dluží, neuspěchat vstupní diagnostiku vzniklých dluhů, začít s věřiteli jednat a zjistit výši dluhu a možnost odkladu splátek nebo odpuštění penále. Ztráta zaměstnání mívá mnohdy za důsledek ztrátu kvalitního bydlení. Nejběžnějšími důvody ztráty bydlení jsou dluhy na nájemném a službách, porušování povinností nájemce, jako může být hluk, přítomnost nenahlášených osob, pronájem bytu jiné osobě, nedodržování nočního klidu. Jsou i případy ztráty bydlení v případě porušování povinností ze strany majitele jako jsou chátrající byty, domy, bez přívodu vody, nevyhovující hygienické podmínky. Majitel nemá zájem o prodlužování smlouvy na bydlení a jeho cílem je vystěhování nájemníků. Někteří opouští tyto byty dobrovolně a bez náhrady a zbylým nájemníkům stoupají náklady za nepřihlášené a nelegálně bydlící osoby a tyto poplatky nejsou schopni platit a vzniká tak výpovědní důvod. Z neznalostí zákona tak rodiny přichází o právo na byt. Často se tak rodina dostává do dlouhodobého procesu vývoje bydlení, pokud je nepřijmou příbuzní, těm může hrozit také ztráta bydlení z důvodu porušení podmínek nájemní smlouvy (nenahlášené osoby, hluk, zvýšení spotřeby vody a tím následné zvýšení záloh) mohou získat ubytování v azylovém domě nebo jsou nuceni uchýlit se do územně segregovaných míst, které vedou k sociálně vyloučeným lokalitám. Nízká kvalita bydlení se často stává prvním impulsem pro orgán sociálně právní ochrany dětí a tento zahajuje šetření o možnostech a schopnostech rodiny poskytnutí dostatečné péče a zázemí. Víšek (in Matoušek, 2013) Jiným rizikem rodinného prostředí je neschopnost rodičů uspokojivě plnit rodičovské povinnosti. Mohou to být osoby s nevhodnými návyky (užívání alkoholu, návykových látek), mentálně nebo duševně nemocní, emočně chladní, asociálně se chovající nebo psychopatické osobnosti. Děti v takových rodinách bývají zanedbávané, týrané, sexuálně zneužívané. Neúplná rodina představuje zvýšené riziko ve smyslu zvýšení možnosti, že osamělý rodič nebude schopen poskytnout podporu a všechny vzorce chování, které dítě potřebuje. Absence mužského modelu chování a nedostatek otcovské autority. Jiné riziko představuje narušené rodinné prostředí dlouhodobými manželskými hádkami, domácím násilím. Dítě, které žije v úplné, zdánlivě funkční rodině, ale tato rodina neuspokojuje všechny jeho potřeby, nedává mu pocit sounáležitosti, významu, nejsou zde vymezeny varianty chování a systém podle, kterého by se jejich členové řídili. Negativně působí na děti a mladistvé absence společně prožitých zážitků, trávení volného času. (Vágnerová, 2000) Je nesporné, že na vývoj osobnosti dítěte je důležitá emoční stálost rodičů. Emoční problémy, pocity nejistoty dětí mohou často souviset s emoční nestálostí matek, které se těžce přizpůsobují mateřské roli. (Kohoutek, 2002) Sklon k zanedbávání dětí hrozí více

u svobodných matek bez dostatečného zázemí, u matek trpící laktační psychózou, u dospělých trpících duševní nemocí, schizofrenií., u člověka závislého na návykových látkách. Častý jev u matek zanedbaných dětí je sklon mít děti s různými partnery. Chalk (in Matoušek, Pazlarová 2014) Já sama se ve své výchovatelské praxi setkávám s různými typy matek a pozoruji jejich vliv na vývoj a chování dětí. Polanský se zabýval typy matek, které zanedbávají své děti, a určil několik typů matek s tímto syndromem. Mezi tyto typy patří ženy s apatickým syndromem, které mají malé znalosti o výchově dětí, intelektuální schopnosti jsou na nízké úrovni. Tyto matky jsou pasivní, mají pocity marnosti, strachu, úzkosti, vyskytuje se u nich netrpělivost, neklid, mají omezenou schopnost vést dialog a řešit problémy. S okolním světem navazují jen povrchní známosti. Jiný druh matek, u kterých je riziko zanedbávat děti jsou impulsivní matky. Chování matek tohoto typu se vyznačuje netrpělivostí, neklidem. Mají problém s ovládním vnitřních impulzů, které je mohou vést až k destruktivnímu jednání vůči okolí. Jejich výchovný vliv vůči dětem je nahodilý, často rozporuplný a nestálý. Je pro ně typické sklon k manipulaci s druhými lidmi a nízká odolnost vůči stresu. Nedostatečně o své děti mohou pečovat matky mentálně retardované, tato neschopnost je dána omezenými mentálními schopnostmi. Jde uspokojivě zvládnout za asistence další osoby. Tento typ matek je většinou schopný běžně fungovat ve známém prostředí, ale mimo toto prostředí je výchova a starost o děti stresující. Mají problém odhadovat důsledky svého chování a jednání a závažnost situace. Pro děti to znamená zvýšené riziko nemocí a úrazů. Závažnější problém nastává v rodině s depresivní matkou. Tento typ matek ztrácí zájem o sociální kontakty, mají pocit hlubokého smutku bez vážné příčiny, pocity viny, které mohou vyústit až k sebevraždám. V takovém duševním stavu se nedokážou starat o děti, ani s nimi komunikovat. Stává se, že ke zhoršení péče dochází v krátkém časovém úseku. Menší děti na tyto stavy matky reagují hyperaktivně, u starších dětí to může vyvolat depresivní stavy a pocity viny. Jiným typem jsou psychotické matky, jsou pro ně charakteristické samovolné pohyby rukou, nohou, trpí záškuby v obličeji, vyhýbají se sociálním kontaktům a ztrácí kontakt s realitou. Polanský (in Matoušek, Pazlarová, 2014)

Cílem terénní práce sociálního pracovníka je poznat život rodiny, známých, způsob komunikace, hierarchii a role rodinných příslušníků, a zjistit její sociální síť. Dalším cílem by mělo být poskytnutí nízkoprahové sociální služby, zastavit sociální propad, rodina by měla uvědomit důvody, které ji do tíživé sociální situace přivedly a ty eliminovat. Při prvním setkání terapeuta s rodinou je nezbytné jako první zjistit, zda rodina již byla v kontaktu a jak tento kontakt vnímala. Je vhodnější pracovat v domácím prostředí, kde mají členové pocit bezpečí. Při rodinné terapii se nesmí brát ze zřetele autonomie rodiny, její odpovědnost za řešení praktických a existenčních obtíží, terapeut je

v roli dočasného spojence, pomáhajícího pracovníka. Podpora rodiny by měla začínat od cílů, které je ochotna a schopna definovat rodina. Vytvoří se několik cílů a určí se důležitost mezi nimi. Většinou se stanoví jako priorita existenční zajištění rodiny a základní provozní úkony. Ukončení terapie se domlouvá dlouho dopředu, konec nesmí být náhlý a je vhodné rodinu směřovat k jiným zdrojům pomoci, jako jsou blízcí členové rodiny, osoby z místní komunity, spolupracovníci. (Matoušek, 2005)

### 1.1.3 Sebepojetí

Sebepojetí se utváří v průběhu celého života. Na utváření vztahu k sobě, na jeho změnách se během vývoje uplatňuje několik důležitých faktorů. Primární rodina se stává nejdůležitějším prvkem v utváření sebepojetí. Zde začíná člověk přicházet do prvního kontaktu s nejbližšími lidmi, kteří mu umožňují zpětnou vazbu na jeho chování, vzhled, projevy. Tyto postoje obsahují i hodnotící soudy.

Jiným důležitým činitelem při utváření sebepojetí jsou společenské stereotypy. Prostředí, kultura, v kterém vyrůstáme, nás učí vnímat svět, jak porozumět okolí, učí nás uspořádat si informace do smysluplných vztahů. Každou novou zažitou situaci či informaci porovnáváme se situacemi již prožitými a zařazujeme je podle toho, jak jsme naučeni vnímat spravedlnost – nespravedlnost, dobro – zlo, pravdu – lež. Rozvoj sebepojetí se vytváří určitými vývojovými fázemi, tyto fáze jsou závislé na rozvoji rozumových schopností, socializaci a emoční jistotě.

Ve 4-5 letech začíná dítě hrát roli dospělého nápodobou ve hrách. V předškolním věku je sebepojetí dětí vysoké, ale je nestabilní a závislé na názoru jiných osob, zvláště rodičů. (Matějček, 1991) V tomto období se objevují pocity viny nad zamýšlenými cíli a s pocity viny se rozvíjí svědomí, které nás provází během celého života. (Erikson, 1999)

Ve školním věku se u dítěte rozvíjí uvědomělé sebehodnocení, uvědomuje si psychologické charakteristiky lidí a zná i své vlastnosti a schopnosti. Vliv na kladné a záporné sebehodnocení mají rodiče, u dítěte v tomto věku vzrůstá potřeba ověřovat si své možnosti a schopnosti a oceněním rodiče nebo pro něho důležité autority si posiluje sebedůvěru. (Langmeier, Krejčířová, 1998) Podle Eriksona je toto období etapou pýle a snaživosti, dítě si potvrzuje vlastní kompetence. (Erikson, 1999) Způsob sebehodnocení a způsob hodnocení čehokoliv jiného se u dítěte školního věku již mění. Ideály a normy chování, podle kterých se dítě hodnotí, jsou hodnoty, které stanovili rodiče a stávají se motivací dítěte k jeho dosažení, ale časem se bude tato závislost na jiných názorech zmenšovat, pokud zkušenosti dítěte budou jiné. Podstatná je zde míra podpory a důvěry rodičů ve schopnosti dítěte. Pokud se bude o nich pochybovat a budou podceňovány, u dítěte se nebude rozvíjet přijatelné sebehodnocení. (Vágnerová, 2000) Rozvoj sebepojetí se vytváří určitými



vývojovými fázemi, tyto fáze jsou závislé na rozvoji rozumových schopností, socializaci a emoční jistotě.

U dítěte školního věku vzrůstá potřeba ověřování si svých schopností. Pokud se mu nedaří, klesá sebedůvěra a projeví se to na snížení motivace a pocitu nejistoty. Dítě se začíná srovnávat se svými vrstevníky, pokouší se prosadit ve skupině, pokud se mu nedaří získat sympatie vrstevníků a přijatelnou pozici používá náhradní strategie, například šaškování, uplácení. V dospívání se u mladého člověka prohlubuje vztah k vlastnímu Já, osobnost se vyhraňuje v jednotlivých vlastnostech. Zaměřuje se na vlastní myšlenky, pocity a prožitky. Získané názory sdílí nejčastěji se svými vrstevníky a jejich názory se stávají pro jedince kritériem sebedůvěry. Toto sebeuvědomění a hledání vlastního Já se stává hodnotou i problémem. Typické pro toto období bývá zvýšení kritičnosti k ostatním i k sobě samým. Pubescent mění svou identitu, má jiné prožitky, pocity, vypadá jinak, odmítá svou dětskou identitu. Všechny tyto nové změny, které jsou proměnlivé a nehotové vyvolávají u pubescenta nespokojenost a nejistotu, která bývá v této životní etapě běžná a s tím související problémy s její akceptací. (Vágnerová, 2000) Výrazným znakem tohoto vývoje je přeceňování svých schopností a přehnaná sebedůvěra, ale také pochyby o sobě samém. Erikson nazývá toto období dospívání jako bází rozvoje a hledání vlastní identity. (Erikson, 1999) Sebepojetí je formováno i vlastními zkušenostmi, není závislé jen na interakci druhých. Během vývoje jedinec prožívá mnoho událostí, které ho ovlivňují a musí se s nimi vyrovnat. Některé události a situace jedinec prožívá silně emočně a musí se vyrovnat s úspěchem i neúspěchem. (Výrost, Slaměník, 1997) Média, vrstevníci, rodina, osoby blízké a autority nám sdělují, co si o nás myslí a co se od nás očekává.

Balcar řeší problém sebepojetí pomocí následujících otázek:

Zobrazení – Kdo jsem?

Hodnocení – Jaký bych chtěl či měl být?

Směřování – Kam směřuji?

Moc – Co mohu ovlivnit?

Role – Jaká je má role? (Balcar, 1983)

Na druhou stranu manželé Gergenovi vývoj sebepojetí vnímají následujícími definicemi:

Zrcadlové já – člověk si vytváří takový vztah k sobě podle toho, jak ho důležité osoby ze svého okolí hodnotí a vnímají.

Sociální srovnání – jedinec pozoruje vystupování a chování lidí ze svého okolí a porovnává rozdíly se svým chováním.

Přijímání sociálních rolí – dítě získává role, tyto role mají specifické znaky závislé, podřízené, emočně významné.

Percepce sociálních odlišností – jedinec má snahu zdůraznit své Já ve společnosti, má snahu odlišovat se. Gergenovi (in Plháková, str. 272, 2006)

Základem pro rozvoj sebepojetí u dětí je kvalitní a spolehlivý vztah s rodiči, v kterém převažuje emoční jistota. Pokud je dítě posuzováno rodiči převážně negativně a je odmítáno, narušuje to jeho sebehodnocení a dítě bývá nejisté. Zvýšená nejistota a nedostatek sebedůvěry, emočních podnětů a nestabilní vztah s matkou může způsobit citovou deprivaci. Tato citová deprivace se projevuje i změnou hodnot ve vztahu k běžným normám chování, emočních podnětů a nestabilní vzorců chování. Děti se zkušenostmi citové deprivace mívají ve škole horší prospěch, mají absenci motivace pro práci ve škole, chybí jim důvod snažit se o cokoliv. Zanedbávající rodiče neoceňovali jejich dětské projevy, výkony a snahy, nebyla zde pozitivní zpětná vazba. Kritické a odmítavé reakce pedagogů mohou jen posilovat jejich negativní zkušenosti. Negativní sebehodnocení a pocity viny deformují dětské sebehodnocení. Týrání a ubližování přináší dítěti riziko nejen poškození psychického, ale v některých případech i somatického vývoje. Děti, které bývají ohrožené rizikem týrání, jsou ve větší míře například děti mentálně postižené, hyperaktivní, nesplňující rodičovské očekávání. Týrané děti se bojí opuštění, jsou závislé na svých rodičích a přijímají obrannou reakci, jako je role špatného dítěte, které je oprávněně trestáno. U dětí, které mají zkušenosti s týráním, dochází ke změně sebepojetí, postupně se u nich fixuje negativní sebehodnocení, nedůvěra k lidem, negativní očekávání. Tito jedinci přijímají ponižující chování jiných lidí snadněji. Zneužívané děti trpí pocity viny, studu, bývají nejisté a úzkostné. Dítě není traumatizováno a stresováno jen nucením k sexuálnímu styku, ale i ztrátou bezpečí domova a pocitu jistoty. Rozhodujícím aktérem v průběhu i řešení této situace je matka. Je důležité, jaké zvolí řešení. Pokud zvolí jednoznačnou ochranu, dítě má alespoň určitý pocit podpory a zázemí. V případě neposkytnutí dítěti této podpory, se dítě cítí bezmocné, ztrácí důvěru v nejbližší lidi a mění postoj k sobě samému i ke světu. Následky sexuálního zneužívání bývají dlouhodobé a mohou vést k různým způsobům chování. Oběti se mohou začít chovat agresivně, bezohledně. Mohou předčasně začít sexuálně žít neadekvátně ke svému věku, zvyšuje se u nich riziko dalšího zneužívání v pozdější době. (Vágnerová, 2000)

Formování sociálního Já v jedince je základním momentem v procesu socializace a hraje klíčovou roli v začlenění do společnosti. Velmi důležitými činiteli socializace jsou rodina, skupiny vrstevníků a masové sdělovací prostředky. Tito činitelé mají vliv na vývoj jedince a na osvojování sociálních vzorců a rolí. (Jedlička, 2004) Na osobnost zde působí vnitřní dispozice a vnější vlivy přírodní,

kulturní, sociálního prostředí a působení vzájemné interakce. Jedinec reaguje na požadavky okolí, učí se s druhými žít, komunikovat a klade si své vlastní požadavky a vyjadřuje svá očekávání.

Během socializace se dítě učí znát příslušné normy, učí se vnímat a rozdělovat žádoucí a nežádoucí chování a jednat tak v souladu podle situace. Ze začátku jeho chování regulují rodiče, později se dítě s těmito normami identifikuje a vezme je za své. Dosažením tohoto stadia se u dítěte vyvine schopnost reagovat pocitem viny. Neúspěch socializace nastává tam, kde se nevytvořily vhodné podmínky, např. v nefunkčních či dysfunkčních rodinách. V primární socializaci si dítě utváří základní návyky, vědomí vlastní identity ve své vlastní rodině. Rodina se stává primárním činitelem socializace a má nezastupitelný vliv na vývoj a na sebepojetí jedince.

Úspěchem zdravé socializace se stává jedinec, který si vytvořil trvalé citově nabitě vazby s jinými blízkými lidmi, hlavně s matkou. Tato emoční jistota a stabilita se stává základním předpokladem jedince ke zvládnutí krizí puberty, dospívání, a v období, kdy vliv vrstevníků roste, důležitost rodinného zázemí neklesá. (Havlík, Kořa, 2002) Pro úspěšnou socializaci dítěte je třeba podnětného prostředí, které odpovídá individuálním potřebám dítěte, prostředí, kde rodiče působí jako příklad, a kde probíhá vzájemná komunikace v rodině. Uspokojování potřeby citového vyžití a opětování náklonnosti vede dítě k pocitům bezpečí a jistoty. Nežádoucí citové strádání může být způsobené nedostatečnými citovými podněty nebo tím, že vazby k blízkým lidem, rodičům a sourozencům chybí. (Kohoutek, 2006). Rodina uspokojuje biologické potřeby dítěte, připravuje jedince na přijetí rolí, utváření návyků.

Socializační působení v rodinách je rozdílné a je závislé na osobních zkušenostech dospělých, co sami zažili. Odlišné hodnoty a odlišnosti rodičů se dále předávají i v následující generaci. V rodinách, kde dochází k citovému strádání, rozlišuje Kohoutek čtyři styly rodičovské výchovy, kde převládají typy výchovy např. represivní, hostilní, autoritářská a výchova, kde se preferuje jiné dítě. Při výchově převážně represivní rodiče děti pouze instruují, co mají dělat, a udělují tresty, pokud se neřídí jejich pokyny. Dochází zde k pouhé vnější ukázněnosti. Dalším typem nesprávné výchovy je preferující výchova kde dochází k žárlivosti mezi sourozenci. Nedochozí zde k rovnoprávnému uspokojování citových potřeb mezi všemi členy rodiny. U rozvedených rodičů může docházet k výchově hostilní vůči dítěti, kdy dítě připomíná rodiči svého expartnera. K poruchám sebedůvěry vede výchova autoritářská, při níž je dítě ukázněováno neadekvátními tresty, převážně drezurováno. V těchto rodinách je potlačována spontánnost a vnější ukázněnost je hlavním cílem výchovy rodičů. Zvláštní vliv na utváření osobnosti dítěte má také výchova v neúplné rodině. Velmi vážný problém nastává v případě, kdy v rodině chybí matka. Zvýšené riziko duševní poruchy nastává podle Škody, Riegrové (1979) v případě ztráty matky do 11 let

dítěte. V případě absence otce v rodině nezdědka vede k abnormálnímu vývoji dítěte, suplování otce matkou také není optimální. V neúplné rodině chybí model partnerského života. Škodlivější prostředí nastává v rodině, kde jsou časté a vážné konflikty mezi rodiči než fyzická nepřítomnost jednoho z rodičů. (Kohoutek, 2006)

## 1.2 Sekundární vlivy

V době dospívání je pro adolescenty důležité vytvářet vrstevnické skupiny a získávat tak sociální identitu. Toto období je spojeno s odpoutáváním od hodnot a norem rodiny a mnohdy jsou normy stanovené skupinou významnější než normy, které jsou prosazovány rodinou. K takovému postoji dochází zpravidla u dětí, pokud je nevyhovující rodinné zázemí, nejsou dostatečně akceptovány, mají nízké sebehodnocení. Skupinovou příslušnost, potřebuje jedinec k potvrzení svých kvalit. Ve skupině je jedinec anonymní, tato anonymita mu pomáhá zbavit se morální zodpovědnosti, ztrácí vnitřní zábrany a za těchto okolností se často chová bezohledně a agresivně. Vlastní aktivita se zde eliminuje a zdůrazňuje se příslušnost ke skupině. Ve skupině je jednotlivec méně rozlišitelný a cítí se být silnější, protože má podporu skupiny a nemusí se cítit zodpovědný za své jednání. Pro ztotožnění se skupinou je nutné se skupině přizpůsobit, přijmout její pravidla a získat tak pocit sounáležitosti a prestiže. Úspěchy jsou vnímány jako vlastní a dospívající tak získává pocit jistoty a potřebného sebevědomí. K ospravedlnění vlastního násilí, agresivního a nevhodného chování jim slouží zástupný nepřítel. U mladých lidí v adolescenci je důležité jakou referenční skupinu si zvolí, zda se identifikují s vynikajícími studenty, nebo se přidávají ke sportovnímu klubu, případně se stávají závislí na delikventech. Referenční skupina je významný činitel socializace a označuje skupinu nebo sociální vrstvu, která je pro jedince orientující se v názorech na hodnoty a normy a respektují ji ve svém jednání a myšlení nebo se jí podřizují. Dalším důležitým činitelem socializace je formální vzdělávání. Škola rozvíjí základní dovednosti, učí specifickým formám jednání. Ve škole jsou uplatňována stejná pravidla vůči všem, jedinci jsou oceňováni podle svých výkonů oproti rodinnému prostředí, kde jsou jedinci oceňováni podle toho, kým jsou (např. můj mladší bratr). (Jedlička, 2000) Kromě vrstevnických skupin ovlivňují mladé lidi media, např. televize, internet, z nichž televize je hodnocena jako silný socializační činitel. V české komunitě pedagogů, psychologů jsou názory na sledování televize od pozitivních až po zavrhování. Televizní stanice nabízí stále více pořadů, které jsou určeny speciálně pro děti. Problém je v tom, že děti nemají základní životní zkušenosti a mohou si špatně vysvětlovat to, co je jim prezentováno, mohou si myslet, že vše co vidí je skutečné. Dalším problémem je skutečnost, že děti při sledování televize nerozlišují mezi zábavou, reklamou a zprávami. Mnohé děti a mladiství unikají z nepříznivých

životních situací před televizi a zde se identifikují s oblíbenými hrdiny. Často se stává v mnoha rodinách, že televize se stává pro děti kulisou při jídle, při psaní domácích úkolů, ale i místem kde se rodinní příslušníci schází a společně diskutují. (Havlík, Kořa, 2002)

### **1.3 Poruchy chování**

Vágnerová charakterizuje poruchy chování jako odchylku, která vzniká při socializaci, kdy dítě není ochotno nebo schopno chápat podstatu různých norem chování a nedosahuje určité úrovně sebeovládání, nemá rozvinuté psychické kompetence na úrovni odpovídajícímu jeho věku a toto opakované a dlouhodobé chování narušuje sociální, právní normy. (Vágnerová, 2000)

#### **1.3.1 Rizika rozvoje poruchového chování**

Rizikovým faktorem poruchového chování může být genetická dispozice, která se projevuje snížením zábrán, impulzivitou, dráždivostí, zpravidla bývá touto zátěží disponován alespoň jeden rodič a zvyšuje se riziko předávání nevhodných vzorců chování. Příkladem může být výchova v rodině delikventů, pro které je typická výchova odmítání dítěte na jedné straně a na druhé straně tělesné tresty. Wisdom a Newman, 1995, Matoušek, 1996 (in Vágnerová 2000) Předpoklady k nežádoucímu chování se mohou vyskytnout v prenatálním nebo perinatálním vývoji poruchou centrální nervové soustavy. Tato porucha se projevuje sníženou schopností sebeovládání, emoční labilitou. Nežádoucí vlivy životního prostředí, jiné sociální skupiny, zvláště rodiny zvyšuje riziko rozvinutí nežádoucího způsobu chování. Zvýšené riziko pro dítě představují rodiče s anomální osobností, například to jsou osoby emočně chladné, psychopatické, užívající návykové látky nebo duševně nemocné. Dochází zde k týrání, zanedbávání, sexuálnímu zneužívání. Rodiny patřící k sociální vrstvě, která kriminální chování svých blízkých toleruje se u dětí a mladistvých tak delikventní chování rozvíjí nápodobou dospělých a mnohdy se považuje za nutné Quay (in Vágnerová, 2000)

#### **1.3.2 Vývoj poruchového chování**

Poruchy chování se projevují neakceptováním běžných sociálních norem dané společnosti, dochází zde k narušení procesu socializace. Za přestupky nelze považovat chování dětí, které nechápou co je a co není žádoucí, pokud jim nelze toto žádoucí chování vysvětlit. Problém nastává v hodnocení chování (např. záškoláctví) romských dětí, kde se nejedná o poruchy chování, z důvodu nepochopení sociálních norem, ale dochází zde k neakceptování z důvodu jiných hodnot a norem dané etnické podskupiny. Snížená tolerance k zátěži, nedůvěra, povrchní vztahy, uspokojování jen vlastních potřeb vede u dětí a mladistvých k narušení sociálních vztahů. V dětství nezažili pozitivní

zkušenost v citovém vztahu s lidmi a nejsou ochotni a schopni akceptovat pravidla chování důležitá pro soužití. Citová chladnost, absence empatie, nedostatek sebeovládání vedou k jejich nepřiměřenému chování.

V raném školním věku se nejedná o poruchy, ale o formy nepřiměřeného chování, které se mohou projevat častým vyrušováním, hraním, mnohdy si tyto děti neuvědomují, že dělají něco špatně. Toto chování může signalizovat nezralost a infantilnost, v některých případech bylo dítě zanedbáváno nebo pochází z rodiny, v které se uznávají jiné hodnoty, např. jde o děti z romského etnika. Ve středním školním věku se u disponovaných dětí setkáváme s agresivním chováním, vzdorem, dlouhodobým negativismem. V tomto věku dítě respektuje normy rodičů a školy, ale již vzrůstá význam dětské skupiny a dítě se snaží získat dobrou pozici. Odlišnost je zde ponížována a zesměšňována, projevuje se šikana.

V období puberty se jedinec osamostatňuje, projevuje svůj vlastní názor. Kritičnost k názorům dospělých se projevuje polemizováním, zavrhováním jejich norem symbolicky oblékáním se do starého oblečení, v horším případě v ničení a vandalismu. Dospívající se identifikuje s vrstevnickou skupinou, a těm, kterým chybělo citové zázemí, se od rodiny odpoutávají definitivně. Rodiče a školské instituce pro ně přestávají představovat autoritu a dospívající si získává sebevědomí porušováním běžných sociálních pravidel v různých partách, mnohdy jde o krádeže, přepadávání, podvody. V tomto období se sklon k asociálním projevům chování fixuje a stává se trvalým. (Vágnerová 2000)

Matějček charakterizuje poruchy chování jako vážnější odchylky od společenských norem, řadíme zde například útěky z domova, toulání, záškoláctví, krádeže, ale také lhaní a čachrování s věcmi. Společným etiologickým činitelem zde může být disharmonický vývoj nebo nepříznivé výchovné vlivy jedince nebo také obojí. Je důležité rozlišovat mezi různými formami lhaní, z důvodu vytáhnout se, svádění něčeho na druhé a tím co je morálně nepřipustné, tj. podvodem ve vlastní prospěch. O lži můžeme mluvit až od raného školního věku, kdy je dítě schopno vnímat pravidla a normy chování jako závazná. Nejčastěji jde o děti se slabou vlastní identitou, u kterých se i při nevelkém náporu vytváří obranné tendence. Mnohdy výskyt lhaní signalizuje dítě v tísní, v níž si nedokáže sám poradit, mohou to být i nepřiměřené nároky rodiny na dítě ve vztahu intelektuální vyspělosti. Výchovná doporučení pro rodiče a pedagogy, která vedou ke zlepšení stavu, jsou podle názoru Matějčka dvojího druhu. Neprovokovat a neposilovat takové projevy, směřovat své výchovné působení k utlumení asociálního jednání. Druhé mají posílit žádoucí postoje, ocenit dítě v tom, co dělá pro druhé a i umět přijmout trest a nepsvádět na druhé. U dětí školního věku musíme rozlišovat mezi několika různými formami krádeže, odlišují se psychologickým podnětem a způsob

nápravy je odlišný. V případě, že dítě bere doma peníze nebo věci a následně je rozdává vrstevníkům, důvod jeho chování je kupování si přízně a zájmu ostatních. Dítě si hledá náhradní uspokojení ve vztazích s vrstevníky náhradou za nespokojenost v primárních sociálních vztazích a nezná jinou vhodnou strategii. Jiné řešení zvolíme v situaci, kdy dítě bere, utrácí peníze a kupuje si za ně věci jen pro sebe. Příčiny takového chování můžeme hledat v neuspokojení v citové oblasti a předmětem diagnostického šetření bývá rodina a blízcí členové rodiny. Snaha být přijat do party a osvědčit se může vést děti středního nebo staršího školního věku až ke krádežím v samoobsluhách, někdy se takové chování děje pod nátlakem mladistvých, kterým se chtějí školáci vyrovnat.

Jinou formou poruchového chování je záškoláctví. Ve většině případů má záškoláctví charakter jednorázového selhání, impulzivní akt nebýt ve škole (strach ze zkoušení, nejistota, vzdor, strach z některého dítěte). Jedním z hlavních cílů je zjistit vlastní motivaci záškoláctví u dítěte. Pokud se vyskytuje opakovaně, ukazuje na malou odolnost vůči zátěžím, na povahovou slabost dítěte. Vyskytne-li se záškoláctví u dětí mladšího školního věku, posuzujeme tuto odchylku závažněji než u dětí staršího školního věku, kdy se může jednat o normu školního chování.

Útěky z domova signalizují vážnější problémy, s kterými si dítě neumí poradit. Společným rysem útěků z domova je náhlé rozhodnutí uniknout před něčím nepříjemným ve většině případů jsou to problémy s rodiči a ve škole. Dítě neplánuje, není připraveno a zpravidla tak nebývá daleko od domova. Závažnější případy jsou útěky plánované i zde může být motivace rozdílná. Jsou to akty pomsty, vzdoru a dítě utíká k někomu, kde hledá ochranu a pochopení. V posledních letech přibývá různých forem vyměňování věcí, nepřehledné půjčování, ale i krádeží mezi vrstevníky středního a staršího školního věku. Problém se mnohdy řeší, až rodiče zjistí, že jim doma chybí cenné věci nebo dítě nemá, co mu koupili. Příčiny takového to chování jsou rozmanité (snaha zalíbit se, zapojení se do hry na vyměňování, ukázat se před ostatními), ale může jít i o projev psychické deprivace, nespokojenost v primárním sociálním prostředí. Komplikace nastává, kdy si dítě peníze a věci opatřuje drobnými službami ve styku s cizími lidmi, často kolem hotelů, zvláště s cizinci. Tyto děti podléhají lákadlům v nevhodné společnosti, do níž se na ulici dostávají. (Matějček, 2011)

## 2 Sociální služby

Zákon o sociálních službách byl vydán v roce 2006 ve Sbírce zákonů pod číslem 108/2006 Sb. Jsou zde stanoveny základní zásady poskytování služeb a charakteristické znaky, které se prolínají celým systémem sociálních služeb. Primární je poskytnutí relevantních informací osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, tyto informace musí vycházet z individuální potřeby, působit aktivně a podporovat rozvoj jejich samostatnosti tak, aby je osoby mohly řešit samy a vlastními silami. A nevedly k delšímu setrvávání nepříznivé situace. Sociální služby nastupují poté, co takové informace nepostačují. Sociální služby se musí poskytovat v náležité kvalitě a takovými způsoby, aby bylo zajištěno dodržování lidských práv. (Matoušek, 2011)

Podle nové právní úpravy rozlišujeme sociální služby na sociální poradenství, které zahrnuje poskytování potřebných informací a je součástí všech sociálních služeb. Služby sociální prevence slouží k napomáhání osobám k překonávání jejich těžké sociální situace, předcházení a zabránění sociálnímu vyloučení. Mezi tyto služby patří například raná péče, telefonická krizová pomoc, azylové domy, kontaktní centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová centra pro děti a mládež, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, terapeutické komunity, terénní programy. Služby sociální péče zajišťují fyzickou a psychickou soběstačnost a umožňují zapojení do běžného života společnosti. Mezi tyto služby patří například osobní asistence, podpora samostatného bydlení, centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře, domovy pro seniory, chráněné bydlení. Tannenbergová (in Jůzl, 2012) Sociální služby se poskytují na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, vzniká rozhodnutím o registraci, kterou vydává příslušný krajský úřad. Registrace se vydává u fyzických nebo právnických osob například občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, ale také u organizační složky územně samosprávného celku. (Matoušek, 2011) Podle místa poskytování rozlišujeme sociální služby na ambulantní služby, kde osoby využívají specializovaná zařízení, například poradny, kontaktní centra, denní stacionáře. V domácím prostředí se poskytují terénní služby, kde člověk žije, v místě, kde pracuje nebo tráví volný čas. Patří sem terénní programy, osobní asistence. A pobytové služby se poskytují osobám v zařízeních, kde jsou tyto osoby ubytovány celoročně, jsou to azylové domy, domovy pro seniory, chráněná bydlení pro osoby se zdravotním postižením. Tannenbergová (in Jůzl, 2012)

### 2.1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

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



*a udržování kontaktu, poskytování informací, odbornou pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu ve způsobu života. Cílem je umožnit jim lépe se orientovat v jejich prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohly řešit svoji nepříznivou sociální situaci.“ (Standardy NZDM, 2001)*

Posláním NZDM je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení. Cílové skupině je zde umožněna maximální dostupnost, jsou zde odstraněny prostorové, psychologické, finanční i časové bariéry. (Standardy NZDM, 2001)

### **2.1.1 Princip nízkoprahovosti**

Matoušek vnímá nízkoprahovost jako vyjádření respektu ke konkrétním potřebám určitých jedinců a vztah většinové společnosti k potřebným, kteří se mohou ocitnout na okraji společnosti. (Matoušek, 2011) Charakter a umístění těchto zařízení jsou blízká přirozenému prostředí cílové skupiny. Veškeré osobní údaje o uživateli tohoto zařízení jsou vedeny se souhlasem a právem do nich nahlížet. Uživatel má právo zůstat v anonymitě a služby sociálního charakteru jsou užívány bezplatně. Provozní doba je stanovena tak, aby vyhovovala potřebám uživatele a uživatel mohl využívat tato zařízení, jak z hlediska svého volného času ve dne, tak měsíce a roku. Důležitá je stabilita pracovní doby služby, kde nedochází k jejím náhlým výpadkům. Místní dostupnost – vyskytovat se tam, kde jsou přirozená teritoria klientů. Není zde podmínka členství ani jiná forma registrace, ani pravidelná docházka do zařízení. Uživatelé mohou přicházet a odcházet podle svého uvážení a dle své potřeby v rámci otevírací doby, je zde možnost nezávazné orientace v nabídce služeb a možnost vlastní volby. Respektování toho, že o některých věcech nechce uživatel mluvit. Pasivita nebo názorová odlišnost klientů není důvod pro omezení přístupu ke službě.

### **2.1.2 Cílová skupina nízkoprahových zařízení**

Cílovou skupinou NZDM jsou děti a mládež, které nechtějí nebo nemohou se zapojit do standardních volnočasových aktivit, kteří dávají přednost trávení volného času mimo rodinu, nemají zájem trávit svůj volný čas formou institucionalizované péče, našli si svůj životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů s okolím, s rodinou. Podle Syrového je nejvhodnější formulace definice o cílové skupině jako subkulturní skupině, která se vyznačuje specifickým životním stylem, srovnává se a dostává se do konfliktu s obvyklými společenskými stereotypy. (Syrův, 2000)

Cílová skupina je ve věku:

6 až 12 let

13 až 18 let

19 až 26 let

Lokalita cílové skupiny je sociálně vymezené místo, v kterém lidé nemusí mít trvalé bydliště, je to místo, kde lidé udržují přátelské, rodinné a jiné sociální vztahy. Na rozdíl od geograficky vymezené lokality, kde má zařízení vymezené hranice, za které již své sociální služby nemusí poskytovat. (Standardy NZDM, 2001) Cílovou skupinou jsou děti a mládež, které jsou označovány jako rizikové, ohrožené, či problémové. Život těchto dětí je provázen množstvím komplikovaných životních událostí (rozpad rodiny, problémy ve škole, rozpad vlastních vztahů, problémy s bydlením, nové partnerské vztahy rodičů), negativní zkušenosti se zanedbáváním a týráním v dětství, s návykovými látkami, konflikty v místě bydliště, generačními problémy, záškoláctvím, trestním stíháním, vyloučením ze školy, promiskuitou). Málokdy si uvědomují potřebu odborné pomoci, a proto běžně nevyhledávají péči a pomoc psychologickou, sociální, zdravotní či právní. Potenciálními uživateli jsou různá seskupení dospívajících, kteří nemají zřejmé společné rysy. Jedná se o neformální seskupení teenagerů, kteří se setkávají na určitém oblíbeném místě, trávících spolu volný čas. (Klíma, 2003)

### 2.1.3 Cíle NZDM

Cílem je vyhledávat znevýhodněné nebo ohrožené jedince a minimalizovat rizika sociálních problémů, které jsou spojeny s jejich rizikovým chováním (přenos pohlavních nemocí, šíření epidemických infekčních nemocí, sebevraždnost). Předcházet útěkům z domova či domácímu násilí, vyhroceným sporům mezi dětmi a rodiči a minimalizovat tyto spory, podpora pro zvládnutí obtížných životních situací. U mnoha nezralých jedinců je důležitá jejich identifikace a přijetí problému, často mají obranný postoj ke svým problémům a neuvědomují si potřebu odborné pomoci. Důležité je nabízet prostor a podporu pro stabilizaci nepříznivé situace, možnost azylového bydlení, příležitostné bydlení, zprostředkování léčby.

Uživatel se dozvídá o službě prostřednictvím terénních sociálních pracovníků, kteří se pohybují v lokalitě a navazují kontakt. Další formou jsou informační letáky, které pracovníci rozdávají tam, kde se cílová skupina pohybuje a následně tyto informační letáky kolují mezi uživateli. Informace o službě mohou uživatelé získat od kurátora pro mládež, od školy a na veřejných akcích. V největší míře si tyto informace a doporučení předávají sami uživatelé. První kontakt s uživatelem nastává jednáním o službu, koná se před využíváním služby a zjišťují se potřeby uživatele. Tento je

seznámen s možností anonymity, charakterem, obsahem a časovým rozvrhem služby, to znamená se základními principy fungování a nabízenými aktivitami a jsou mu vysvětlena pravidla služby. (Klíma, 2007) Uživatel se seznámí s právy, které jako uživateli jsou mu zaručeny. Jsou mu vysvětleny činnosti a chování, která jsou zakázána a sankce, které mohou být uplatněny v případě porušení pravidel a postup udělování těchto sankcí. O poskytování služby se uzavírá dohoda, může být písemná nebo ústní a vždy musí obsahovat dobu platnosti smlouvy, místo a čas poskytování služby, druh sociální služby a rozsah služby. Pokud zájemce souhlasí s pravidly služby, stává se uživatelem zařízení. (Standardy NZDM, 2001)

#### **2.1.4 Nabízené činnosti**

Jsou to aktivizační činnosti výchovné a vzdělávací, zajišťování podmínek pro vzdělávání formou doučování. Doučování probíhá formou individuální, může být krátkodobé (pomoc s domácím úkolem), ale také dlouhodobé (příprava na reparát), pracovní výchovná práce s dětmi na pravidelných i nepravidelných akcích, dílnách. Volnočasové aktivity, které uživatel realizuje z vlastní aktivity, pracovníci zabezpečí vybavení např. kreslení, poslech hudby, sledování filmu. Mohou to být akce, které sami realizují uživatelé a zvyšují si tak organizační dovednosti a jsou to příležitostné akce např. turnaje, oslavy, poskytnutí počítačové místnosti, hudební zkušebny, výtvarné dílny). Pracovníci jen poskytnou návodnou pomoc. Patří sem i kontaktní práce, kdy pracovník cíleně navazuje rozhovor s uživatelem s cílem zjistit potřeby a zájmy uživatele. Další z činností jsou situační intervence, při kterých pracovník řeší aktuální chování, či vzniklou situaci v zařízení. Odezvou těchto situací může být jak pozitivní zpětná vazba (ocenění, pochvala), tak může být i negativní (připomínka, projevení pocitů, postojů pracovníka). Speciální výchovné a pedagogické preventivní programy vytvořené podle potřeb cílové skupiny v dané lokalitě. Jedná se o besedy, programy prevence, ale i o předávání informací formou nástěnky, letáčků. Jinou nabízenou činností je kontakt s okolním prostředím formou brigád, kulturních akcí, výletů, akcí pro veřejnost. Sociálně terapeutické činnosti podporují sociální začleňování osob a pomáhají udržet osobní a sociální schopnosti a dovednosti jedince. Jednou z těchto činností je poradenství, kdy pracovník formou naslouchání a vyslechnutí a následně nalézání cesty k vhodnému řešení pomáhá uživateli v následujících oblastech jako je práce, škola, vztahy, násilí, trestní právo, zdraví, finance. V NZDM se pomáhá uživatelům řešit krizové situace, které jsou spojené s negativním emočním vypětím strachem, vztekem a úzkostí. Pracovníci poskytují pomoc v těžkých životních událostech, se kterou si uživatelé neumí poradit (životní neúspěch, smrt někoho blízkého, znásilnění apod.). Pracuje se zde i se skupinou v cílené plánované aktivitě, která je zakončená vyhodnocením domovské skupiny. Důležitá je zde pomoc při obstarávání běžných záležitostí podporujících

sociální začleňování osob (vyplňování formulářů, žádostí, ale také pomoc při upevňování kontaktů s rodinou). Kontakt s institucemi se souhlasem uživatele formou emailu, osobního setkání, telefonátu. Uživatelé mohou využívat služby fyzického doprovázení do vybraných institucí např. do dopravního podniku zjistit dluh za jízdu na černo, zajistit osobní schůzku s učitelem, psychologem a osobní doprovod na tato setkání. (Definice výkonů, 2004)

## 2.2 Terénní sociální práce

Terénní sociální práce je realizována prostřednictvím terénních forem sociálních služeb a naplňuje se v přirozeném sociálním prostředí osob, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Zvyšující se pracovní tempo poslední doby provázené stoupajícím životním stresem napříč všemi generacemi se negativně podepisuje na životě dětí a mládeže, a to zejména v případě rizikových nebo ohrožených skupin adolescentů. Mnozí z nich se dostávají do konfliktních společenských situací vyplývajících z negativních životních zkušeností jako je týrání v dětství, sexuální zneužívání, případně i užití návykové látky. Jsou-li před takové situace postaveni dospělí, jsou schopni se na základě dosavadních zkušeností s touto situací lépe vyrovnat. Jsou také ochotni se účastnit hledání řešení, která by jim vyhovovala. Naproti tomu nezralí jedinci v dětském věku nejsou schopni rozeznat vhodnou nabídku a především se přímo vyhýbají zájmu a pozornosti jakýchkoliv odborných institucí. Přitom záleží na způsobu nabídky a na tom, zda může tato nabídka dospívající či předčasně dospělé děti skutečně v dané době patřičně oslovit. Zde je akcentována nezbytná potřeba navázání osobního kontaktu, což je cílem speciální odborné činnosti nazvané kontaktní práce. Terénní sociální práce na ulicích, veřejných prostranstvích označujeme jako streetwork. Klíma (in Jedlička, 2004)

### 2.2.1 Streetwork a jeho vývoj

Z hlediska historického vývoje kontaktní práce lze za základ považovat streetwork koncipovaný ve 20. letech dvacátého století v USA. V Evropě je dnes trvalým konceptem pro poradenství tzv. mobilní práce s mládeží a tato je ve velké míře považována za prevenci před kriminalitou. Tam, kde kriminalita mládeže existuje, se problematika redukuje. Klíma (in Jedlička, 2004) Kontaktní práce byla v dokumentech koncepčního týmu definována jako *„komplex nízkoprahově organizovaných psychosociálních služeb, jejichž cílem je vytvářet podmínky pro navázání kontaktu s jednotlivci, skupinami, kteří nevyhledávají či se přímo vyhýbají standardní institucionální pomoci a u nichž je důvodný předpoklad potřeby a účelnosti této pomoci.“* (Pojmosloví, 2008)

Funkce sociálního asistenta a její zavedení do praxe, zřídilo v roce 1993 oddělení sociální prevence Ministerstva práce a sociálních věcí. Streetworker je zpravidla zaměstnancem okresních nebo magistrátních úřadů a nazývá se sociální asistent. Pokud je zřízen na úrovni obce, jedná se o zaměstnance městského úřadu. (Bednářová, Pelech, 2002) Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka stanovuje zákon, podmínkou k výkonu činnosti je kromě zdravotní a odborné způsobilosti i bezúhonnost a způsobilost k právním úkonům. (Matoušek, 2005)

Streetwork se zaměřuje na prostředí, v němž se nacházejí cílové skupiny, kontaktní centra se orientují na drogově závislé, prostituující mladistvé a komunitativní centra na práci s neorganizovanou mládeží. Stěžejní zaměření takto vymezených služeb sleduje aktivní vyhledávání a navazování kontaktů s určitými problémovými skupinami, kde není podstatné navázání krátkodobých kontaktů, ale kontaktů na dobu, během které by delikventní mladiství poznali, že je to pro ně užitečné i to, čím je to pro ně přínosné. Za cílovou skupinu označujeme specificky orientované skupiny mládeže (skinheads, punková mládež, mladiství žijící ve squatech, vyznávající graffiti), jedince závislí na návykových látkách, prostitutky a homoprotituti, děti a mladiství žijící na ulici. Vesměs se jedná o neorganizované volněji sestavené skupiny teenagerů, kteří spolu tráví volný čas. Cílové skupiny zájmu kontaktních pracovníků jsou charakterizované spíše svým problémem. Místa setkávání potenciálních klientů a uživatelů jsou lokality sídlišť, parky, hřiště, herny s automatem, nádraží. (Jedlička, 2004)

### 2.2.2 Cíle streetworku

Jedním z hlavních zaměření činnosti streetworkerů z hlediska odlišnosti subkultur je pomoc jednotlivým klientům i skupinám se zorientovat v životě do té míry, aby byli schopni akceptovat širší souvislosti mimo svět vymezený jejich zúženým pohledem skupiny, žít běžným způsobem.

Do spektra činností kontaktních pracovníků lze zahrnout vzdělávací a aktivizační služby, které klientům poskytují rozšíření vědomostí, dovedností, prakticky využitelných znalostí v reálném životě, právní pomoc, zvládání konfliktních situací ve škole, v rodinách, problémové situace související s nenalezením zaměstnání, zprostředkování dočasného ubytování, zajištění osobní hygieny, vhodného šatstva, stravy. Snižování bezprostředních zdravotních rizik vyplývajících z určitého rizikového chování např. přenos pohlavních chorob – poskytování kondomů, zvládání sporů mezi dospívajícími, zprostředkování léčby. Nedílnou součástí a zároveň neopominutelným úkolem kontaktní práce je asistence v otázkách právní pomoci na úseku prosazování práv a zájmů spolupracujících klientů. V rámci této spolupráce se může jednat o smířčí dojednávání při řešení určitého konfliktu mladistvých, zvládání problematických situací ve škole nebo v rodinách. Vedle

bezplatných porad s právníkem se nabízí možnost řešení problémových situací související s hledáním zaměstnání. (Jedlička, 2004) Těžištěm práce streetworkera je tedy podchycení vztahu určité skupiny mladistvých k jejich blízkému okolí, v němž žijí, včetně profesionálního ovlivňování jejich přístupu se zaměřením na možnost pozitivních změn daného sociálního prostředí klientů. (Bednářová, Pelech, 2000) Forma a postup spolupráce se vždy odvíjí od stanovených cílů uživatele a na spolupráci s pracovníkem, který pomáhá znovu získávat sociální kompetence, předávat informace a tak zmírňovat negativní důsledky životních situací. Terénní sociální pracovník a terénní pracovník kladou důraz na samostatnost v rozhodování uživatele. Kontakt je zde chápán jako sdílení identického prostoru, času, situací a životních osudů teenagerů. (Jedlička, 2004)

### 3 Sociální exkluze

Současnou společnost charakterizuje trend vylučování sebe i druhých. Hrozí ztráty empatie, zájmu o druhé a solidarity. Společnost se rozděluje ve smyslu chudých a bohatých, vzdělaných a nigramotných. Klener (in Zíková a kol., 2011) Podle Mareše sociální vyloučení souvisí s chudobou, s vyloučením ze základních životních šancí, ze zdravotní péče, vzdělání, z konzumních aspirací. Je provázána apatií, zoufalstvím, demoralizací, ničením životních šancí, ale také konstatuje, že ne všichni chudí musí být vyloučenými a ne všichni vyloučení, musí být chudými. (Mareš, 2000)

V městě Brně se pohybuje 9 000 osob sociálně vyloučených a v riziku sociálního vyloučení. Brno je charakteristické koncentrací sociální exkluze v rámci několika oblastí a ulic. Tyto lokality najdeme na území městských částí Brno-střed a Brno-sever tzv. „brněnský bronx“ v malé míře Brno-jih, Židenice, Královo Pole. Osoby žijící v těchto lokalitách bydlí v separovaných bytových domech s nízkou kvalitou bydlení, špatnými hygienickými podmínkami, neudržují se zde veřejné prostory. Hranice sociální exkluze jsou zde vstupní vrata, průchody. Najdeme zde herny, zastavárny, ale také firmy, úřady, obchodní společnosti, na kterých tito lidé neparticipují. Za sociálně vyloučené nemůžeme považovat všechny obyvatele bydlící v těchto místech. Zvláštností města Brna je, že se tato místa nalézají nedaleko centra města a občanské vybavenosti. (Agentura pro sociální začleňování, 2015)

#### 3.1 Sociální znevýhodnění

Sociální znevýhodnění nemusí být neměnný stav, kdy dítě žije v prostředí, které je charakteristické nízkým sociokulturním statusem, je zde kombinace rizikových vlivů (kriminalita, alkoholismus, návykové látky), odlišnosti v kultuře. Dítěti je nutné poskytnout podporu v oblasti vzdělávacího procesu. (Zíková a kol., 2011)

Jediný závazný předpis, kde se objevuje definice o sociálním znevýhodnění je ve školském zákoně je Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání, § 16, odstavec 4, který formuluje sociální znevýhodnění jako „rodinné prostředí s nízkým sociálně kulturním postavením, ohrožení sociálně patologickými jevy, děti s nařízenou ústavní výchovou a děti s postavením azylanta nebo účastníka řízení“.

### 3.1.1 Prostředí sociálně vyloučených lokalit a vzdělávání

Výchova v rodinách ohrožených sociálním vyloučením je spíše intuitivní, zaměřena spíše na zvládání praktického života, bez vzdělávacích trendů. Vzdělání rodičů z takových to rodin je většinou jenom základní. V těchto rodinách nemají motivaci měnit výchovné strategie, mnohdy i dosažené vzdělání nepřineslo rodinně zvýšení statusu a nemělo finanční efekt. Ke změnám výchovných strategií může dojít tehdy, pokud jsou splněny tři podmínky: nespokojenost se současným životem, vize reálné budoucnosti a provedení prvních pozitivních změn.

Dítě je v postavení rodiny stavěno do role rovnocenného partnera nejen v právech, ale i povinnostech. Dětem je dáována větší volnost, jsou méně usměrňovány a očekává se od nich větší přizpůsobivost vůči potřebám rodiny a pomoc s domácími pracemi (starání se o sourozence, vaření, uklízení). Charakteristické pro tyto rodiny je rozdílnost nebo i neschopnost chápání podnětu poskytovanému dítěti než v rodinách, pro které je vzdělávání dítěte prioritou. Děti se učí z podnětů, které jsou v okolí dispozici, samy, nápodobou. Získané školní poznatky nemají pro tyto děti velkou hodnotu, jsou mnohdy nepoužitelné pro jejich životní podmínky. Vzdělání není důležité pro získání obživy. To bývá také důvod rezignace na nároky přicházející ze školního prostředí. Výsledky a úspěchy ve škole stojí na okraji zájmu rodiny. (Zíková a kol., 2011) Judith Okely, britská sociální antropoložka zabývající se vzděláváním v sociálně vyloučených lokalitách rozlišuje mezi formálním, školním vzděláváním tzv. schooling a vzděláváním education, což míní výchovu tam, kde probíhá primární socializace. Education – myslí se tím socializace dítěte v primární skupině (rodina, příbuzenská skupina) a dítě se zde učí tím, že se účastní každodenních aktivit při, kterých pomáhá, asistuje a osvojuje si kompetence, hodnoty a schopnosti důležité pro získání obživy v dospělosti. Schooling – povinná školní výchova a vzdělávání dostupná všem dětem s cílem dosáhnout kompetencí, schopností a vědomostí za účelem získání vzdělání a prostřednictvím tohoto vzdělání získat výhodnou pozici na trhu práce.

Vzdělávání u těchto skupin se výrazně odlišuje formou i obsahem od majoritní společnosti. Odehrává se v rodině nebo v širší příbuzenské skupině. Je zde individuální přístup k dítěti a učení probíhá praktickými příklady, dovednostmi v prostředí, v kterém se dítě bude pohybovat i jako dospělý. Děti jsou tak vštěpovány nezbytné schopnosti od útlého dětství v rámci rodiny při každodenních aktivitách. Tyto dovednosti a schopnosti se předávají plánovitě a cílevědomě ze starší generace na mladší (education). Cíle a způsoby předávání nejsou uznávány majoritní společností. Schopnosti získané školní výukou (schooling) jsou považovány těmito skupinami za nepoužitelné a proto o ně neusilují. Rodiny tak své potomky systematicky a plánovitě připravují k úspěšnému dosahování svých cílů. Sociálně znevýhodněné skupiny mají své vlastní cíle a snaží se, aby jejich



děti těchto cílů dosáhly a byly v životě úspěšné a to jinak než je zvykem u majoritní společnosti (pomocí education). Okely (in Zíková a kol., 2011)

### 3.1.2 Formy sociálního znevýhodnění

Sociální znevýhodnění bývá spojeno se specifickými životními podmínkami té dané rodiny. Bývají to situace, které rodina buď neumí řešit vlastními silami, nebo nemá potřebné schopnosti, znalosti, možnosti a sociální kontakty. Nemusí zde jít jen o finanční nedostatek, ale ve většině případů jde o to, že rodina neumí s finančními prostředky hospodařit. Tyto problémy jsou propojeny s nedostatečným bydlením, nedostatkem podnětů k učení a vzdělávání se, s životním rytmem rodiny, nedostatkem spánku u dětí, nevyhovující hygienou. Nízká úroveň vzdělávání rodičů i blízkých osob, kteří tvoří rodinu má také vliv na hodnoty rodiny a na předávání vzorců chování. Předáváním si těchto vzorců chování a jednání mezi generacemi souvisí i s problémy izolací a segregací rodin. (Zíková a kol., 2011)

Vlivem sociálních aspektů na školní úspěšnost se zabývala studie PISA 2000 (Programme for international Student Assessment). V mezinárodním srovnání mezi nízkým socioekonomickým statusem žáků (SES) a jejich špatnou gramotností ČR vykazovala jednu z největších souvislostí ve všech oblastech výzkumu. Sekundární analýzy dat z mezinárodních srovnávacích výzkumů zjistily, že děti z lépe situovaných rodin studují na výběrových školách (gymnázia, školy s rozšířenou výukou) a děti ze slabých rodin navštěvují běžné základní školy a dále pokračují na učilištích a středních odborných školách. ČR je zemí s nadprůměrnou závislostí výsledků žáků na sociálně ekonomickém statusu jejich rodičů. (Straková, et al. 2002)

## 3.2 Sociální status

Sociální status sociálního postavení ve společnosti určuje chování dítěte, ale také očekávání, která vůči němu mají ostatní. Vrozené předpoklady, které člověk nemůže změnit jako pohlaví, věk tak získané předpoklady jako profese, vzdělání, bohatství, způsob bydlení a trávení volného času. Klener (in Zíková a kol., 2011)

Projevy nízkého sociálního statusu mohou být nezaměstnanost, závislost na systému sociálních dávek, nevyhovující bytové a hygienické podmínky bytů, odlišná hodnotová orientace a vzorce chování, prvky sociální odlišnosti. Podle Mezinárodního úřadu práce v Ženevě se „považuje za nezaměstnaného občan, který se uchází o zaměstnání, není v pracovním nebo podobném vztahu, nevykonává samostatnou výdělečnou činnost ani se nepřipravuje soustavně na budoucí povolání a požádal o zprostředkování zaměstnání u úřadu práce v místě svého bydliště“. Cílovou skupinou

sociální práce se stávají osoby, které práci chtějí, hledají si práci, ale v dané situaci ji nemohou najít a potřeba pracovat je součástí jejich inkluze do společnosti. (Mareš, 2000) Existují rizikové skupiny (absolventi škol bez praxe, zdravotně znevýhodněné osoby, jedinci s nízkým vzděláním, starší lidé, příslušníci romského etnika), pro které je těžké nalézt vhodné zaměstnání. (Matoušek, 2005) Dlouhodobá nezaměstnanost má jednoznačný vliv na charakter osobnosti jedince. (Bargel, 2010) Absolventi škol jsou postihnuti nejen ekonomickými problémy, ale i absencí zkušeností a praxe v oboru, který vystudovali, hrozí jim výchovné problémy a vytvoření škodlivé závislosti na rodičích. Vágnerová (in Matoušek, 2005) Ztrátou zaměstnání dochází k zásadním změnám v životě jedinců. Ztráta navyklého denního režimu, pasivní trávení volného času, nedostatek finančních prostředků a s tím související snížená životní úroveň, vede k psychickým změnám, které se mohou projevit sníženým sebehodnocením, frustrací, stresem a obavami z budoucnosti. (Matoušek, 2005) Rovněž zde hrozí i riziko sociální izolace, ztráta zaměstnání bývá zvláště u starších lidí spojena také se ztrátou sociálních kontaktů s bývalými spolupracovníky a uzavřením se do sebe. Mladí a svobodní nezaměstnaní se naopak neizolují od vnějšího světa, ale sdružují se v různých sociálních skupinách, partách a zde může hrozit riziko asociálního chování. Ztráta zaměstnání narušuje i změny v osobních vztazích mezi členy rodiny. V současnosti dochází u mnoha romských rodin ke změně dominantní úlohy muže, zaměstnaná žena zde získává oprávnění rozhodovat. V některých sociálních skupinách se život bez práce stává při dlouhodobé nezaměstnanosti normálním jevem. V takovém prostředí se často vyskytuje vícegenerační nezaměstnanost, živitelé rodin jsou závislí na sociálních dávkách a podporách. (Mareš, 1994) Zaměstnavatelé zvyšují své nároky na kvalifikaci a sociální dovednosti a romská komunita patří mezi sociální vrstvy s nízkou kvalifikací, neodpovídající pracovní morálkou a tudíž získávají zaměstnání obtížněji. Buchtová, 2001, Kaplan, 1999 (in Matoušek 2005)

Začleňováním nezaměstnaných na pracovní trh se zabývají v České republice orgány úřady práce, které jsou řízené Ministerstvem sociálních věcí a práce. Tyto úřady ve svém správním obvodu poskytují například dávky nezaměstnaným, předávají informace o volných pracovních místech, organizují rekvalifikační kurzy aj. Podpora v nezaměstnanosti používaná jako pasivní politika nezaměstnanosti je vyplácena jen podpůrnou dobu, v určité výši, která je závislá na předchozím výdělku. Tyto podpory částečně kompenzují pracovní příjem a mají nezaměstnané motivovat hledat si práci. V systému přidělování sociálních dávek a podpor se objevuje i jiný přístup k těmto příjmům a to účelový život ze státních podpor bez vlastního přičinění, obcházení zákona prostřednictvím populační praxe u některých etnických skupin nebo prací na černo bez řádné pracovní smlouvy. (Muselíková, Vaňková, Vodičková, 2013) Rodinná solidarita vytvořená tradicí

mezi romskou komunitou ztrácí pro své členy záruku bezpečí, neboť tato solidarita způsobuje ztrátu motivace zvýšit si svoji životní úroveň a žít z vydělaných prostředků zbytek své rozvětvené rodiny. Rodiny tak zůstávají na podobné sociální úrovni. (Matoušek, 2013)

Nevyhovující bytové a hygienické podmínky bytů sociálně znevýhodněných rodin bývají často i trojgenerační, to znamená, že spolu s nukleární rodinou bydlí i starší děti se svými partnery a dětmi a kromě toho zde mohou dlouhodobě bydlet i další příbuzní. Nedostatek soukromí, přizpůsobování se dennímu i nočnímu režimu dospělých, účast při rozhovorech a situacích negativně ovlivňuje sociální chování dítěte. V takto předimenzovaných bytech dítě nemá svůj osobní prostor k učení a hře. Na jedné straně chybí dětem knihy a potřebné pomůcky k rozvíjení dovedností a znalostí vhodné pro jejich věk a na straně druhé jsou rodiče ochotni koupit i drahé hračky, neboť drahá hračka symbolizuje prestiž a status rodiny a ukazuje spokojenost dítěte. Hračka se nestává osobním majetkem jednotlivce, nýbrž všechny věci jsou dostupné k užívání všech dětí a tak se stává, že zodpovědnost za údržbu a péči o věc nikdo z dětí nepřebírá. Dětem chybí potřeba vlastnit a starat se o své věci. Obdobné chování je možné sledovat u dospělých ve vztahu k veřejným prostorům, kde je možné pozorovat kontrast vztahu k vnitřnímu prostředí bytů většinou čistých a uklizených a společných prostor, o které nechce nikdo pečovat. Nedostatečná znalost vyučovacího jazyka, odlišné životní podmínky a ve škole požadované jiné kompetence a schopnosti než jaké jim byly předávány doma, pro děti znamená potvrzování nerovných šancí na úspěch ve škole. Jazyk užívaný ve školním prostředí děti neovládají v plném rozsahu tak, jak svůj primárně osvojený. Mluvený projev upřednostňují před psaným. Ve svém domácím prostředí nemají děti problém vyjádřit vše, co chtějí, problém komunikace nastává v prostředí školy a v jiných situacích. Tato komunikace a vyjadřování obsahují výrazná gesta, mimiku, emocionální výjevy, přímé věty, důraz na expresi, není důležité, co se říká, ale jak se to říká, komunikace je přesná a jednoduchá. Není horší nebo lepší, je jiná. Jazykovému kódu užívanému ve škole děti plně nerozumí, je pro ně nesrozumitelný, protože tento kód vychází z jiných sociálních zkušeností, vztahů a zkušeností, než kód nabytý v prostředí sociálně znevýhodněném. Posuzovat reálné schopnosti a dovednosti dítěte žijícího ve specifických životních podmínkách nelze bez vlivu sociálního a kulturního prostředí. Tyto děti získávají vzorce chování od nejranějšího věku v prostředí sociální exkluze. V prostředí, v kterém rodiče těchto dětí nedisponují potřebným sociálním kapitálem například vzděláním, účastí na veřejném životě. Nechtějí, neumí nebo nemají možnost vylepšit svou sociální situaci a uspokojují jen základní každodenní potřeby. (Morvayová, 2010)

Vzory chování mohou děti získávat v těchto uzavřených lokalitách víceméně v rodině, blízkém okolí, popřípadě v televizi a nemají zkušenost s dlouhodobějším kontaktem s jinými dospělými a vrstevníky než jsou lidé z vyloučených lokalit. (Svoboda, Morvayová, 2008)

### 3.3 Formy sociální exkluze

Sociální exkluzí označujeme situaci, ke které dochází v případě, pokud se jednotlivec, či skupina obyvatel dostane do dlouhodobé formy izolace od ostatních členů společnosti v oblasti ekonomické, politické, prostorové, kulturní a symbolické. Klener (in Zíková a kol., 2011)) Ekonomické vyloučení nastává v okamžiku, kdy se jedinec nebo celá skupina uchází o práci a jsou znevýhodněni, nebo vylučováni na základě vzhledu, jazykové odlišnosti, a to i v případě je-li místo volné a uchazeč splňuje kvalifikační předpoklady. Jedinci, kteří nemají potřebné vzdělávání a kvalifikaci, nenachází uplatnění na trhu práce a jsou nezaměstnaní dlouhodobě, stávají se klienty sociálního systému.

Nevýhodná ekonomická situace vede i k prostorovému vyloučení, nezaměstnaní lidé nemají prostředky, aby získali byt do osobního vlastnictví, nebo mohli získat hypotéku, půjčku od oficiální instituce. Mají problém získat i pronájem bytu, protože nejsou pro pronajímatele zajímaví a tito se často obávají platební neschopnosti spojené s bydlením. Pro tyto lidi není jiná možnost než získat byt v prostorově vyloučené lokalitě, kde jsou podmínky nevyhovující až nepřijatelné. Jsou to lokality pro ostatní obyvatele neatraktivní. Jde o místa na periferiích města, lokality oddělené rušnou ulicí, tovární čtvrtí, železniční tratí. V některých případech se tyto lokality vytváří spontánně, kdy se sestěhovávají rodinní příslušníci k příbuzným, a jindy vznikají činností bytových odborů, kteří stěhují obyvatele podle barvy pleti. V takové to vyloučené lokalitě vzniká specifický životní styl, uzavřenost vůči okolí. Objevuje se lichva (půjčování peněz na nepřiměřeně vysoký úrok), kriminalita, sociálně patologické jevy. (Zíková, 2011) Děti předškolního věku vyrůstající v tomto prostředí nemají zkušenosti s jiným prostředím ani možnost srovnání. Osvojují si sociokulturní návyky svého okolí. Jsou zvyklé na absenci soukromí, na hluk, křik. Až v adolescentním věku si uvědomují status rodiny, ke které patří, ale jsou již přizpůsobené a rezignované. (Hirt, Jakoubek, 2004) Kultura je systém strategií, hodnot, norem, které navzájem sdílejí členové určité společnosti, získává se výchovou, socializací a prostřednictvím výchovy je předávána dalším generacím. Kultura se neustále vyvíjí, přizpůsobuje se a mění. Klener (in Zíková a kol., 2011)

V České republice je povinná devítiletá školní docházka. Škola je nový sociální prostor, kde lze vyrovnat různé překážky v učení, je zde možnost získat schopnosti a dovednosti, aby byly děti

dostatečně připraveny pro život a zvláště v tom případě, pokud jim nedokáže nebo neumí pomoci jejich rodina. Neúčastní-li se dítě žádného výchovně vzdělávacího procesu, jedinou normou chování zůstává pouze prostředí, kde strávilo dětství. Školní připravenost u sociálně znevýhodněných dětí se projevuje záhy po nástupu školní docházky. Postoj ke škole je ovlivněn zkušenostmi z rodinného zázemí, jejichž rodiny se zaměřují na uspokojování základních životních potřeb (bydlení, finance, potraviny) a rodiče jim předávají jiné vzorce chování a hodnot než ve většinové společnosti, kde se aktivity rodiny přizpůsobují roli školáka. S předáváním jiných vzorců chování souvisí problém dětí s respektováním učitele, neumí vycházet s vrstevníky ve třídě, nejsou zvyklé pracovat s kreslicími potřebami, knihami. Hodnota vzdělání u rodin sociálně znevýhodněných je velmi malá, což ovlivňuje motivaci dětí docházky do školy a učení ve škole. Tato skutečnost se následně projevuje na prospěchu a dodržování školního řádu. (Morvayová, 2010) K symbolickému vyloučení dochází v případech, kdy vyslovujeme soudy, odsuzující výroky o lidech a tyto soudy a výroky nejsou podloženy osobní zkušeností, ale na základě vizuálního přiřazení ke skupinové příslušnosti. Klener (in Zíková a kol. , 2011) Výsledky výzkumu Studie občanského života mladých lidí z etnických menšin a majority z České republiky ukázaly, že občanská participace úzce souvisí se sociálním prostředím, v kterém člověk žije. Mladí lidé z těchto etnických menšin ve věku 15–28 let mluvili o nerovném přístupu a předsudcích, kterým musí čelit a ti, kteří se rozhodli občansky participovat, se setkávali s odmítavým postojem ze strany majority i jejich menšiny. Významnou překážkou ztěžující přístup k občanské participaci je nedostatečná znalost českého jazyka a nedůvěra vůči společenským institucím. Tyto negativní pocity neměli Romové, kteří participovali občansky na internetu, kde se necítili ohroženi. (Šerek, Petrovičová, Porubanová, 2012)

## II PRAKTICKÁ ČÁST

### 4 Výzkumná část a její cíle

#### 4.1 Cíl práce

Cílem praktické části práce bylo zmapování nízkoprahových zařízení v městě Brně, zjistit jakým způsobem pracují tato zařízení, porozumět tomu a získat základní poznatky o nízkoprahových zařízeních v Brně. Dalším dílčím cílem bylo popsat cílovou skupinu a její konkrétní problémy. Zjistit zájem o tyto služby v rámci nízkoprahových zařízení a jejich využití uživateli. Prozkoumat, zda nízkoprahová zařízení pomáhají dětem a mladistvým v potlačování sociální exkluze.

Výzkumným problémem je dlouhodobá nebo opakovaná nezaměstnanost rodičů cílové skupiny, problémy dětí ve škole s absencí, ztrátou motivace, agresí. Je zde také výskyt deprivace a rezignace v rodinách. Tolerance k sociálně patologickému chování.

#### 4.2 Metodologie výzkumu

Ve své bakalářské práci jsem zvolila kvalitativní přístup, zkoumala jsem problémy a jevy v přirozeném prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů.

##### 4.2.1 Základní výzkumné otázky

Jakým způsobem tato zařízení získávají klienty?

S jakými problémy přichází děti a mladiství do nízkoprahových zařízení?

Jak tato zařízení pomáhají dětem a mladistvým k postupnému začleňování do společnosti?

##### 4.2.2 Metoda sběru dat

Výzkumný soubor jsem čerpala z Katalogu sociálních služeb Magistrátu města Brna, zveřejněný na portálu sociálních služeb a do vzorku jsem zahrnula všechna dostupná nízkoprahová zařízení v městě Brně. Vedoucí pracovníci z dostupných dvanácti nízkoprahových zařízení v Brně byli kontaktováni telefonicky a byla s nimi domluvena schůzka přímo v jejich zařízení. Vedoucí zařízení mně buď doporučil zkušeného pracovníka, nebo rozhovor proběhl přímo s ním. Postupně mně odmítli rozhovor pracovníci ze čtyř zařízení, z důvodu buď časových, nebo z důvodu neposkytování rozhovorů. Do některých zařízení jsem vstoupila v roli cizince- neznámého člověka, který přichází a odchází a ve dvou zařízeních jsem se pohybovala v terénu jako návštěvník- člověk, kterého respondenti znají jménem, a který opakovaně přichází za účelem výzkumu.

### 4.2.3 Strategie výzkumu

Ve své bakalářské práci jsem zvolila kvalitativní přístup, zkoumala jsem problémy a jevy v přirozeném prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů.

Kvalitativní přístup je založený na hlubokých datech a zvláštním vztahu mezi výzkumníkem a účastníkem výzkumu. Cílem výzkumníka je reprezentovat to, jak lidé prožívají, chápou a vytváří sociální realitu. (Švaříček, Šed'ová, 2007)

V kvalitativním výzkumu se střídají fáze předem daného plánu s fázemi hledání řešení nepředvídatelných situací. Janesicková (in Šed'ová, Švaříček, 2007)

Kvalitativní výzkum je založený na indukci-usuzování, kvůli kterému dokážeme vytvářet obecné zákony. K vytváření zákonů, pravidel je předpoklad princip opakování jevů, případů. Důležitým logickým postupem kromě indukce je i metoda abdukce-spojení jednotlivých částí s celkem, dedukce se uplatňuje tam, kde se střídá sběr dat a jejich analýza a opakují se fáze pozorování, rozhovorů a teorie. V kvalitativním výzkumu používají výzkumníci tři typy dat: data z rozhovorů, pozorování a dokumentů, jsou to slova nikoliv čísla. (Švaříček, Šed'ová, 2007)

### 4.2.4 Výzkumný postup

Příprava průzkumného šetření

Prvním úkolem při přípravě průzkumného šetření bylo zvolení časového harmonogramu při přípravě a realizaci práce.

Květen – zpracování projektu

Červen – zmapování zařízení a zjištění činnosti nízkoprahových zařízení

Červenec a srpen – studium literatury, teoretická část práce

Září a říjen – činnost nízkoprahových zařízení ve školním roce, poznávání účastníků výzkumu

Listopad a prosinec – příprava otázek a realizace rozhovorů, pokračování v teoretické části práce

Leden a únor – analýza výsledků výzkumu

Březen – přepis nahrávek, analýza dat

Duben – závěrečná zpráva z průzkumného šetření a zařazení do bakalářské práce, odevzdání bakalářské práce.

Součástí průzkumného šetření bylo stanovení základních etických pravidel s účastníky výzkumu respondenty, kteří se stali spoluautorem výzkumu. Základním cílem při získání informací prostřednictvím rozhovoru bylo nepoškodit účastníky, vysvětlit důvody, cíle výzkumu. Získání souhlasu k výzkumu se nepovedlo u čtyř zařízení, která byla nutná respektovat. Respondenti se výzkumu účastnili dobrovolně, bez nároku na finanční odměnu. Před začátkem rozhovoru byli respondenti seznámeni se všemi základními informacemi o práci a práva odmítnout nahrávání. Nahrávky budou po skončení šetření a po přepisu smazány. Všechny údaje, které bylo možné využít k identifikaci respondenta, budou z rozhovorů odstraněny.

Pro svou práci jsem si vybrala hloubkový rozhovor (in-depth interview) rozhovor, kde je cílem získat detailní a komplexní informace o studovaném problému, jevu zpravidla jedním účastníkem a jedním výzkumníkem formou několika otevřených otázek. Jedním ze dvou typů hloubkového rozhovoru je polostrukturovaný, který vychází z předem připravených otázek. Vytvořila jsem seznam základních témat, vycházející z výzkumných otázek a ke každému seznamu jsem si vytvořila několik otevřených otázek. Témata pro rozhovor vycházela z teoretických znalostí zkoumaných nízkoprahových zařízení.

V první fázi přípravy rozhovoru jsem zformulovala 15 otázek (viz příloha č. 1), které se skládají ze tří částí. První část obsahuje otázky o sociálním pracovníkovi konkrétního zařízení, v druhé části se ptám na popis, zaměření a poskytované služby jednotlivých zařízení a třetí část je věnována rizikům sociálního vyloučení dětí a mládeže. Otázky do rozhovoru byly v průběhu výzkumu obměňovány a současně doplněny a ve druhé fázi práce byly pokládány sociálním pracovníkům v jejich jednotlivých zařízeních.

V mé výzkumné práci jsem provedla předvýzkum s cílem zjistit a ověřit si srozumitelnost a použitelnost otázek pro výzkum. Tyto výsledky nejsou uvedeny ve vlastním výzkumu.

Rozhovory probíhaly v jednotlivých vybraných nízkoprahových zařízeních. Rozhovor je členěn na úvodní otázky – představení výzkumníka a jeho práci, požádání o souhlas rozhovor nahrávat a o souhlas k participaci na výzkumu. V hlavní části rozhovoru jsem pokládala otázky, které tvořily jádro výzkumu. Pořadí otázek se lišilo podle toho, jak se rozhovor vyvíjel a probíhal. V průběhu rozhovoru jsem kladla navazující otázky k vysvětlení některých postojů, pocitů a názorů účastníků výzkumu. Rozhovory jsem ukončovala postupně.

Sběr dat jsem dále čerpala z písemných materiálů zveřejněných na webech jednotlivých nízkoprahových zařízení, z informativních letáček poskytovaných klientům služeb.



#### 4.2.5 Zpracování a analýza dat

V této části práce primární interpretace byla provedena analýza a interpretace získaných dat z osmi poskytnutých rozhovorů s účastníky výzkumu. Výzkum probíhal formou otevřených otázek polostrukturovaného rozhovoru, ve kterém byly pokládány i navazující otázky a také účastníci výzkumu měli prostor pro další sdělení. V kvalitativní analýze podle Hendla (2005) jde o nenumerické organizování dat, jejich pravidelnost, kvalitu a vztahy. Hendl (in Šedřová, 2007). Podmínkou pro práci s daty byl doslovný přepis získaných rozhovorů. V první fázi byl analyzovaný text rozdělen na jednotky, to znamená na slova, věty, podle významu a každé jednotce byl přidělen kód. Pro stanovení kódů bylo použito kladení návodných otázek Co?, Jak?, Kdy?, Proč, Kde?, Kvůli čemu? Byla vytvořena nálepka, která nejvíce vystihovala vztah ke zvolené výzkumné otázce a kategorizovaný seznam kódů podle podobnosti pojmů, kategorií. V další etapě byly kategorie děleny do menších celků a v další fázi práce byl výčet, který sledoval četnost frekvencí sledovaného jevu, a opakované případy vedly k přijetí obecného pravidla. V sekundární interpretaci byl již promyšlen analyzovaný materiál a pomocí otázek o čem data vypovídají a co všechna schémata a tabulky znamenají a proč dochází k popsaným jevům. Ve výzkumné zprávě byly vysvětleny souvislosti s využitím odborné literatury v teoretické části práce.

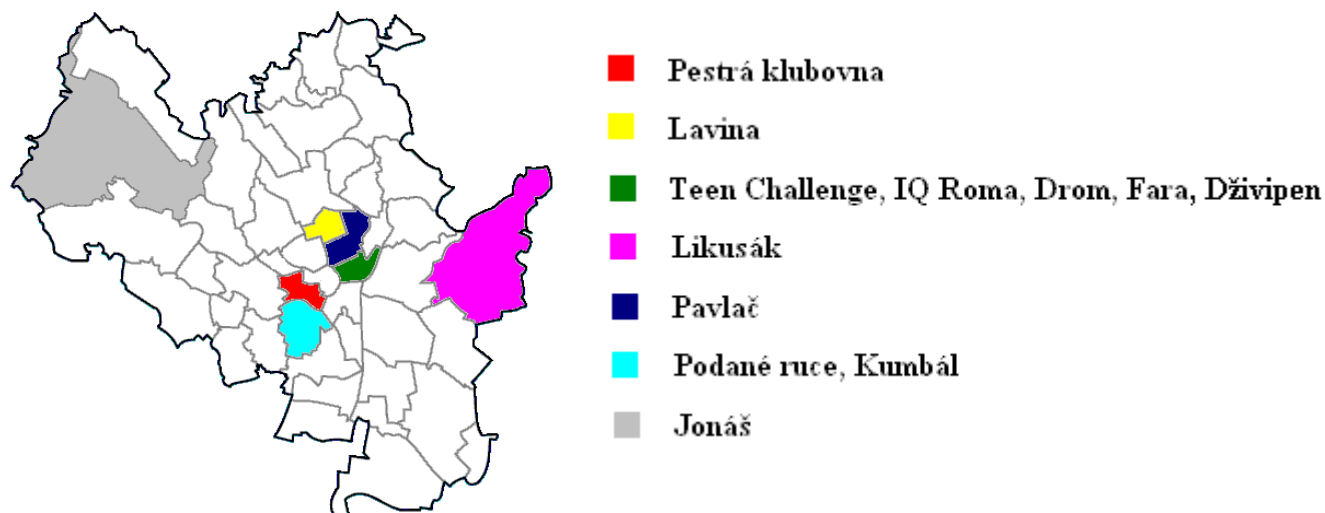
### 4.3 Prezentace výsledků výzkumu

Zahajujícím krokem při zahájení screeningu v oblasti nízkoprahových zařízení bylo zmapování jednotlivých zařízení sociálních služeb dostupných z internetového portálu sociálních služeb ve městě Brně. Seznam sledovaných NZDM je uveden v příloze č. 2.

V daném městě se nachází a pracuje ke dni ukončení mého výzkumu celkem 12 nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Tato zařízení se nacházejí v městských částech Bystrc, Zábrdovice, Staré Brno, Brno střed, Štýřice a Líšeň. Ve svém výzkumu se podrobně zabývám osmi zařízeními, u čtyř dalších zařízení, tento výzkum nebyl možný z důvodu odmítnutí rozhovoru.

Z rozhovorů, informačních letáčků a informací z portálu sociální péče města Brna jednotlivých NZDM je zřejmé, že tato služba sociální prevence nabízí a poskytuje různorodou pomoc dětem a mládeži v obtížných životních podmínkách. Jejich cílem je zabraňovat sociálnímu vyloučení dětí cílové skupiny a to prostřednictvím preventivních, kontaktních, výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností. Sociální pracovníci sledovaných zařízení dosáhli vysokoškolského vzdělání v oboru sociální pracovník, přičemž rozpětí jejich praxe v oboru činí 2–7 let.

Přehled o oblastech působnosti jednotlivých NZDM zajišťujících tyto aktivity v městě Brně ukazuje mapa č. 1.



#### 4.3.1 Charakteristika NZDM

K řešení této části práce byl zvolen systémový přístup, který se jeví jako efektivní nástroj při sběru a třídění dat, neboť autorovi této práce umožňuje systematicky uvádět zjištěné výsledky, zpřehledňuje porovnání výsledků a doplňování bílých míst v této popisné části. Posuzovateli umožňuje rychlou orientaci v jednotlivých oblastech a snadné srovnání jednotlivých zařízení a jejich charakteristik.

Dětský dům Zábrdovice – Fara

Lazaretní 1, Brno 61500

Zřizovatel: Občanské sdružení pro práci s dětmi a mládeží brněnské diecéze Petrov

Kontaktní osoba: Bc. Blanka Prokopová, DiS.

Zaměření: Ambulantní i terénní práce s dětmi a mládeží, zaregistrovány jsou dvě sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Časové vymezení poskytování služeb: denně od 13 do 17 hod

Věk klientů: 4-7, 8-15, 19-26 roků

Okruh působnosti zařízení: blízké okolí Fary, Cejl, Bratislavská

Popis zařízení: Velká historická budova skýtající značný prostor pro řadu aktivit

Nabízené sociální služby: Rozhovory s uživateli, poradenství pro rodiny, krizová intervence, asistence při jednání s rodiči, asistence při jednání se školou, aktivity zaměřené na prevenci sociálně patologických jevů, zájmové kroužky zaměřené na rozvíjení intelektuálních schopností zábavnou formou, Kroužek aktivity, Kroužek Kris-kros, aktivity určené pro zlepšení čtení, kroužek Praktika pro získávání základních praktických dovedností (vyrábění různých předmětů), kroužek vaření, kde se děti učí vařit a hospodařit s penězi, kroužek Všeználek, zaměřený přímo na problémy které dětem přináší přímo život. Stěžejní část tohoto programu probíhá ve velkém sále, kde děti mají možnost hrát stolní tenis, fotbal, hrát na hudební nástroje v hudebně a využívat posilovnu. Během týdne mohou děti navštěvovat hodiny náboženství a o víkendech je jim k dispozici doprovod na mše do kostela u fary.

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi: cílem této služby je příprava na bezproblémový vstup do základní školy a ukázat rodičům, jak rozvíjet vzdělání svých dětí, motivovat je, aby se zajímaly o znalosti a dovednosti svých dětí v domácím prostředí. Cílovou skupinou jsou děti ve věku 4-7 let, bydlící v blízkém okolí včetně jejich rodin. Pracovníci zařízení si děti každé ráno vyzvedávají v rodinách a pracují s nimi v zařízení a po skončení klubu je doprovází domů. Při návštěvách rodin rodiče seznamují s pokroky dětí. Program klubu je zaměřen na zmírnění jazykové bariéry, nácvik sebeobsluhy a vedení dětí k vytrvalosti, pozornosti a samostatnosti.

Nezaměstnanost rodičů: z poskytnutého rozhovoru vyplývá, že zhruba 60 % rodičů nemá stále pracovní místo.

Bydlení: Většina sledovaných rodin bydlí trvale na ubytovnách.

Sociální exkluze: Pozitivní výsledky jsou závislé na přístupu rodin tam, kde se pracuje s dětmi předškolního věku, se nevyskytují větší problémy spojené s adaptací ve škole, snižuje se u nich jazyková bariéra a rodiče lépe komunikují s učiteli ve škole. Naopak děti, které nenavštěvovaly tuto aktivizační službu v útlém věku, mají výraznější problémy s adaptací ve škole a s rodinami se hůře komunikuje.

Závěr: Uvedené zařízení plní svoji úlohu v prevenci sociálně patologických jevů v dané lokalitě, má široké spektrum nabízených služeb i o víkendech, nejvýraznějších výsledků u eliminace sociální exkluze dosahuje v případě zapojení rodin s předškolními dětmi, začleňováním dětí školního věku se jejich adaptace prodlužuje. Pro rozšíření činností zařízení lze doporučit intenzivnější spolupráci s rodinami starších dětí a mládeže, charitativní akce (např. bazárky oblečení, adresné sbírky na pomoc rodinám v nouzi apod.). Specifickým problémem tohoto zařízení je vyčleňování jednotlivců majority etnickou menšinou navštěvující toto zařízení.

Společnost Podané ruce o.p.s., Kontaktní centrum

Vídeňská 3, Brno 639 00

Zřizovatel: Sdružení Podané ruce

Kontaktní osoba: Mgr. Lucie Mašková, e-mail: maskova@podaneruce.cz

Zaměření: Ambulantní a terénní kontaktní a poradenské centrum pro uživatele nealkoholových drog, pro rodinné příslušníky a jejich blízké

Časové vymezení: pondělí až pátek od 10 do 16 hod

Věk klientů: děti a mladiství 15-26 let

Okruh působnosti: Výjezdní služba se stanovišti na Hlavním vlakovém nádraží, centrum města, Cejl, Bratislavská, Líšeň, Vinohrady, Husovice.

Popis zařízení: Budova ze začátku 20. století ve špatném technickém stavu nabízí prostory k detoxikaci organismu, prostory pro skupinové aktivity, poradenství. Dále zde mohou uživatelé využívat praní a sušení prádla a hygienický servis. Zařízení má dobrou dostupnost svou polohou blízko centra.

Nabízené služby: Výjezdní dodávkové auto tohoto zařízení umožňuje poradenství a konzultace v terénu, základní zdravotní ošetření na místě, výměnu injekčního materiálu a distribuci materiálu ke snížení zdravotních rizik spojených s užíváním drog. Současně umožňují testování na infekční nemoci i těhotenské testy. Na výjezdních kontaktních místech je možnost domlout se na asistencích v návazných službách a na poradenském servisu. Skupinové aktivity zahrnují terapeutické programy a speciální léčbu (např. detoxikace organismu). Výjezdní program má přesné místní a časové vymezení, takže uživatelé mohou terénní pracovníky zastihnout v případě potřeby na těchto kontaktních místech. Dále mají možnost uživatelé v náhlých případech kontaktovat terénního pracovníka telefonem. Zařízení poskytuje ambulantní a terénní službu.

NZDM Jonáš

Kubíčková 23, Brno-Bystrc 635 00

Kontaktní osoba: Anna Davidová, e-mail: nzdmjonas@gmail.cz

Popis zařízení: Jedno z mála zařízení, které je vidět již z dálky, barevně vymalovaná fasáda a nezamčené dveře zvou dovnitř této služby. Zařízení stojí v zastavěné zástavbě panelových domů. Zázemí tohoto zařízení mě překvapilo velmi pěknou výzdobou fotografií, informativními letáčky

a barevným designem na každém kroku včetně místností, heren a kuchyňky. Věková kategorie klientů: 8-26 let

Časové vymezení služby: Po-Čt od 13 do 20 hod.

Nabízené služby: preventivně zaměřené programy na témata, která jsou blízká problémům klientů.

Dále se poskytují workshopy manuální, vaření a preventivní, sportovní vyžití např. fotbálek, ping-pong, možnost přístupu na počítač. Stěžejní prací je poskytnutí bezpečného zázemí a kontaktní práce s klientem. Starší mládeži je poskytován poradenský a kontaktní servis. Zařízení poskytuje od roku 2015 jen ambulantní formu služby.

Okruh působnosti služby je lokalita Bystřice.

Sociální exkluze: děti a mládež v této lokalitě jsou ohroženi rizikem drogové závislosti a to nejvíce pervitinem. Do zařízení přichází klienti s rodinnými problémy, nemající stálé bydlení - přespávají ve squatech, finančními problémy, klienti bez možnosti výdělků a s problémy šikany ve školách. V současné době pracovníci pomáhají dvěma klientkám s nechtěným otěhotněním.

NZDM Pestrá klubovna

Václavská 31/15, Brno 603 00

Kontaktní osoba: Martina Křápková, DiS., e-mail: nzdm.brnopodaneruce.cz

Popis zařízení. NZDM najdeme na frekventované rušné ulici Václavská. Tato budova je nově zrekonstruovaná, tato rekonstrukce se týkala i vnitřních prostor, které patří NZDM. Poskytovatelem služby je od ledna 2015 Společnost Podané ruce. Zařízení se nachází v 1. patře jinak obydlené budovy. Prostory jsou velmi malé, stísněné, kromě větší taneční místnosti, kde klienti tancují. Kuchyňka se pravidelně využívá k přípravě jídel, klienti si sami nakoupí potraviny a vaří jídlo, na kterém se předem domluvili.

Nabízené služby. Zařízení poskytuje ambulantní i terénní službu, poradenský servis, pomáhá dětem při řešení každodenních problémů, umožňuje smysluplné trávení volného času v bezpečném prostředí. Hraní deskových her, zpívání s mikrofonem, kontaktní práce. Preventivní práce zaměřené na témata, která aktuálně děti trápí a zajímá.

Věková kategorie: 7-12 let, 13-18 let, 18-21 let

Časové vymezení služby: Po 15.00-18.00, ÚT 14.00-18.00, ST 15.00-18.00, ČT 14.00-18.00

Okruh působnosti: Staré Brno, do Pestré klubovny jezdí děti i z Komárova, Bratislavské, Husovic.

Sociální exkluze: Sociální pracovníci pomáhají klientům řešit převážně problémy s rodiči, nepochopení, nedostatek času ze strany rodiny nebo přeplněný byt jsou důvody, které klienty vyhání z rodinného prostředí do ulic. Problémy s vrstevníky, ve škole nebo problém se sebepojetím vlastní osobnosti, nedostatek sebevědomí a pocitu nejistoty a také beznaděje jsou také důvody návštěv této služby. Občas zde hledají pomoc i děti na útěku z domova. Proto těžištěm služby je kontaktní práce s klientem, jak říká účastnice výzkumu: „Teď a tady se budeme snažit Tvůj problém řešit a uděláme pro to i s tebou, co budeme moci.“

Závěr: NZDM bylo nějakou dobu z důvodu rekonstrukce uzavřené a klienti pomalu začínají tuto službu opět využívat. Během rozhovoru byl znát a cítit respekt k problémům klientů a k jejich osobnosti. Empatie, důvěra a pocit bezpečí jsou důležité pro začátek jakékoliv kontaktní práce, a proto zařízení navštěvují klienti i ze vzdáleného Komárova a Zábřovic.

Armáda spásy J. Korbela – Dživipen

Zřizovatel: Armáda spásy

Kornerova1, Brno

Kontaktní osoba: Petra Hejtmánková, e-mail:kckornerova\_brno@armadaspasy.cz

Zaměření: Toto zařízení je zaměřeno na volnočasové aktivity dětí školního věku.

Časové vymezení: 12.30 až 15.30 pro děti 6-10 let a od 15.30 do 18 hodin pro 11–14leté děti

Průměrný počet uživatel: Zařízení navštěvuje průměrně 10–15 dětí denně.

Okruh působnosti zařízení: Ulice v okolí zařízení – Cejl, Bratislavská, Vranovská, Körnerova, Vlhká, Francouzská.

Popis: Zrekonstruovaná starší budova nabízí velmi příjemné prostředí s velkým vstupním sálem využívaným ke sportovním účelům, jednotlivé třídy jsou čisté, barevně dobře působící prostory s výtvarnou dílnou a kuchyňkou.

Zaměření: Zařízení nabízí dětem z blízkého okolí volnočasové aktivity, kdy je sociální pracovníci seznamují s různými aktivitami trávení volného času. Každé úterý mají speciální program zaměřený na prevenci nežádoucího chování v běžných životních situacích zábavnou formou. Oblíbeným programem dětí je křesťanská výuka, kdy jednou týdně přímo do zařízení dochází pan farář. Děti se zapojují do kroužku vaření, výtvarného kroužku a průběžně denně se pracovníci děti individuálně doučují a připravují je do školy.

Nezaměstnanost: Rodiče dětí jsou zhruba v 90 % nezaměstnaní, bydlí v bytech v okolí tohoto zařízení, někteří v ubytovnách na Vlhké ulici, neboť byli vystěhováni z bytů z různých důvodů

Závěr: Zařízení soustřeďuje děti z velmi potřebné oblasti města Brna, děti zde mají možnost získat příjemnou formou zdravé sociální návyky a dovednosti. Pozitivní rysem zařízení je velmi vstřícný postoj sociálních pracovníků k dětem. Z mého pohledu zde chybí práce s předškolními dětmi a tím i spojená práce s rodinami, které dlouhodobě působí na jejich sociální návyky, kdy tyto předškolní děti ztrácejí možnost plynule se adaptovat při nástupu do školy.

Armáda spásy J. Korbela Lavina

Zřizovatel: Armáda spásy

Staňkova 6, Brno

Kontaktní osoba: Alžběta Dohnalová, e-mail: alzbeta\_dohnalova@armadaspasy.cz

Popis zařízení: Budova je po rekonstrukce, která proběhla v r. 2004-2005. Budova byla znovu otevřena v roce 2007 jako nízkoprahové zařízení. Ve vstupním prostoru se nachází rozlehlá hala, z které se prochází ke klavíru. Tento prostor je využíván jako hudební sál ke koncertům a náboženským společným setkáním. Dále zde využívají výtvarnou dílnu, hernu, kuchyňku pro klienty, vývařovnu pro dospělé přihlášené ke stravování.

Zaměření zařízení: Mezi stěžejní náplň zařízení lze zařadit speciální preventivní programy zaměřené na vztahy, lásku a bezpečný sex, pořádání vzdělávacích, kulturních a sportovních akcí zaměřených na cílovou skupinu dětí a mládeže. Většina aktivit směřuje ke křesťanskému pojetí hodnot. V rámci projektů navštěvují starší děti střední odborná učiliště tradičních řemesel (kadeřník, kosmetička, kuchař, truhlář apod.), kde se děti přirozeně seznamují s praktickou výukou. Navštěvují výtvarnou dílnu na Střední umělecké škole na Husové ulici, kde se seznamují a zkoušejí různé výtvarné techniky. Zařízení pořádají preventivní programy, v rámci kterých jsou zváni terénní pracovníci z nízkoprahového zařízení Podané ruce. Mimoto zde funguje poradenská služba, kde dětem pomáhají při vyřizování občanských průkazů, zařizování brigád, pomáhají dětem při přípravě do školy a při řešení výchovných problémů ve školách, mnohdy řeší i šikanu ze stran učitelů.

Časové vymezení: Denně od 13-18 hod pro děti a mládež 6-26 let

Průměrný počet uživatelů: 20 dětí denně

Okruh působnosti: Jedná se o děti ze základní školy Staňkova, Náměstí 28. října, Vranovská a Heyrovského.

Závěr: Vedle širokého spektra nabízených činností disponují značným věkovým rozpětím uživatelů. Jejich mottem je předávání lásky k bližnímu, což prostupuje veškerou jejich nabízenou činností a působením na děti a mládež. Mimořádným přínosem je spolupráce s odborným učilištěm při vytváření představ o jejich budoucím povolání. Opět i zde jsem shledala absenci práce s dětmi

předškolního věku a jejich rodinami. Škoda, že toto zařízení nevyužívá některé prostory k rozvíjení hudebního a tanečního cítění dětí a mládeže, které mají vrozené.

Nízkoprahové zařízení Kumbál

Vídeňská 78, Brno

Zřizovatel: Statutární město Brno

Kontaktní osoba: Radim Škrabák

Popis zařízení: Zařízení je situováno v budově, kde kontrastuje vnější zchátralost s rozlehlým opraveným interiérem zaměřeným na děti a mládež od 15–26 let. Na budově situované na frekventované ulici nebylo uvedeno žádné označení zařízení a vchod je situován z vedlejší ulice rovněž podle sdělení sociálního pracovníka záměrně pro veřejnost neoznačen. Zařízení disponuje fotbalovým hřištěm a vnitřní posilovnou.

Zaměření: Zaměření této služby se skládá ze dvou částí. První část se týká sociálního poradenství a druhá část volnočasových aktivit (fotbal, promítání filmů, sportovní turnaje, preventivní besedy, doučování). Zařízení nabízí dětem a mladistvým víkendové pobyty se sportovním zaměřením a letní pobytové tábory.

Časové vymezení: Denně od 16-21 hodin

Průměrný počet uživatelů: 25 uživatelů denně

Okruh působnosti: Okolí uvedeného zařízení, zejména ulice Vídeňská, Renneská.

Závěr: Toto nenápadné zařízení pomáhá dětem v nepříznivých sociálních situacích, nabízí a poskytuje pomoc při řešení dluhových a výchovných problémů. Návazně se orientuje na potlačování agresivity mladistvých, kdy je směřuje na vybití agresivity a stresu v posilovně. Součástí služby je pravidelná kontaktní práce s klienty, kdy v intervalu tří měsíců vyhodnocují sociální pracovníci aktuální situaci, ve které se klient nachází.

Armáda spásy TN CHALLENGE

Zřizovatel: Apoštolská celorepubliková církev

Kontaktní osoba: Jitka Opálková

Popis zařízení: Typická neudržovaná budova na Cejlu, malé místnosti v prvním patře odpovídají vnějšímu dojmů. Členitý prostor nabízí zázemí pro děti 4–6leté, 7–18leté a pro starší dívky mají zřízený dívčí klub. Pro výuku i pro přípravu svačinek je vybavena kuchyňka.

Zaměření: Toto zařízení pomáhá dětem a mladistvým v řešení jejich problémů ve škole formou



doučování, poradenství ve škole, organizováním volnočasových aktivit (fotbal, sportovky, biblické vyučování, truhlářská dílna). Sociální pracovníci si v komerčně vyloučených lokalitách jezdí vyzvedávat z ubytoven v Židenicích (ubytovna M. Kuncové) a z Dukelské ulice děti předškolního věku a připravují je na vstup do školy. Součástí této práce je i poradenství v rodinách. O víkendech pořádají výlety do okolí Brna, v době letních prázdnin vyjíždí s dětmi na pobytové akce do oblasti Vysočina a Valašsko. Rovněž sledují sociální potřeby rodin a k tomuto účelu dělají dvakrát za rok burzy oblečení, příp. adresné sociální sbírky.

Časové vymezení: Tato služba je k dispozici denně od 14–18 hodin, pro předškolní děti od 8–12 hodin.

Průměrný počet uživatelů: Denně toto zařízení navštíví 20 dětí.

Závěr: Sociální pracovníci tohoto zařízení vycházejí ve své práci z křesťanských hodnot, které se snaží dětem předávat. Děti rodičů bydlících na ubytovnách mají nedostatek možností hygieny i zapojení se do volnočasových aktivit, což jim právě toto zařízení poskytuje, a to jak ve všední dny, tak o víkendech a prázdninách. Integrace těchto dětí z rizikově vyloučených lokalit začíná u dětí předškolního věku, a to předáváním sociálních návyků a dovedností, u starších dětí pokračuje nabídkou volnočasových aktivit doplněné sociálním poradenství a pomocí rodinám.

Z celkového počtu zkoumaného vzorku osmi nízkoprahových zařízení bylo zjištěno, že poskytovatelem služby sociální prevence je ve třech případech Armáda spásy a to NZDM Lavina, Dživipen, Jonáš, dále Společnost Podané ruce poskytuje službu Pestrá klubovna a Podané ruce. Statutární město Brno je zřizovatelem NZDM Kumbál, občanské sdružení Petrov poskytuje NZDM Fara a Apoštolská církev je poskytovatelem NZDM Teen Challenge.

Během výzkumu byly kladeny otázky osmi respondentům (L2, P8, A5, M7, A6, B1, R3 a J4). Jejich odpovědi jsou zaznamenány v přílohách č. 3 až 10.

Respondenti odpovídali na otázku: Jak se klienti dozvídají o vašich službách?

Z rozhovoru respondentky B1 *...ze začátku agitoval i pan farář v kostele, děti pomáhaly s úklidem v zařízení, teď už není potřeba, děti si to řeknou samy mezi sebou.* Respondentka L2 *... oslovujeme vytypované lidi na ulici, ale ve většině případů si to řeknou mezi sebou, nabalováním informací.* Respondent R3 *... řeknou si to, ...od kamošů. To stačí, nemusíme dělat akce, rozdávat letáčky i tak máme plno.* Taktiku nabalování sněhové koule používají terénní pracovníci v zařízení, kde poskytují službu dětem předškolního věku a pracují s rodinami. Respondentka J4 *...na ubytovně si to řeknou mezi sebou. Zpočátku jsme chodili za nimi do parku, rozdávali jsme letáčky, vysvětlovali jim, o co*

*jde. Na Den dětí organizujeme akci s programem a rozdáváme informační letáčky a setkáváme se s dětmi ve Sboru apoštolské církve. V jednom případě zazněla nová informace v získávání klientů, zveřejňováním své práce a nabídky služby ve Zpravodaji městské části. Z rozhovoru s A5 ...řikají si to mezi sebou, od kamarádů ze školy, z ulice. Chodí k nám klienti z celého Bystrce, pak také dáváme články o naší službě v Bystrckých novinách a také jednou za rok chodíme do škol s programem a agitujeme...*

Výzkumná otázka: S jakými problémy přichází děti a mladiství do zařízení?

*Z rozhovoru s A5...většinou to jsou vrstevnické problémy, lásky, problémy doma – rodiče odmítají dávat dětem finance, podporovat je, vyhazují děti z domu z různých důvodů a oni spí ve squatech, hodně řešíme problémy s drogami. V Bystrci máme velký problém s pervitinem, pomáháme se šikanou ve škole, přípravou do školy. Aktuálně jsme pomáhali u dvou případů mladým klientkám, jak říct doma, že je těhotná a vysvětlovali jsme jim jejich možnosti, co se dá dále dělat. Respondentka B1 ...Školkové děti jsou zanedbané, neumí česky, držet tužku, nůžky, obléknout se ...nezvládají základní věci. Starším dětem pomáháme se školou, doučováním. U školáků řešíme záškoláctví, krádeže, čichání toluenu, kouření cigaret, trávy. V rodině není zájem o školní věci, většinou nedovolí dítěti se učit. Stejný problém u dětí předškoláků vidí i respondentka J4 ...pro malé děti si jezdíme do rodin, připravujeme je na školní docházku, učíme je hygienickým návykům, osobní hygieně, procvičujeme přípravu do školy. Zkušenost respondenta R3 ...Pomáháme jim s doučováním před zkouškou nebo důležitou písemkou a tak, pomáhám jim s dluhovým poradenstvím, je jich hodně zadlužených, jízdy na černo nebo si půjčí rychlé peníze a neplatí. Nemají práci, pomáhám jim hledat zaměstnání, ale naši bílí kluci pracovat nechťejí, Romové chtějí, ale nikdo je nechce přijmout. Rodinný problémy nemají zájem probírat, i když mají problémy, přesně ví, kde je problém, ví, jak to má být správně, třeba matka je prostitutka, otec závislý na alkoholu. Mají problémy se záškoláctvím. Ve všech rozhovorech se opakují stejné problémy u dětí a mládeže – problémy doma, poté následují problémy ve škole, s vrstevníky, drogy a šikana, u starších dětí je to hledání zaměstnání, brigád, zadluženost. Drogovou závislostí dětí a mládeže se zabývá a poskytuje poradenství, kontaktní servis a výměnný program respondentka L2 ...naši cílovou skupinou jsou problémoví uživatelé drog, máme za cíl snížit rizika zdravotní, sociální.*

Otázka: Jaké programy a projekty nabízíte?

*Respondentka L2 ...Jsou to výměnné programy stříkaček, testování orientačně na HIV, na infekční nemoci, hepatitidy C, B, syfilis, vlastně veškeré poradenství, sociální, právní i asistenci na úřadech, veškerý informační servis. Respondentka P8 Naše služba nabízí našim klientům volnočasové*

aktivity, např. klub vaření, výtvarný kroužek ..., pak tady máme pomoc při přípravě do školy. A hlavně zajišťujeme, organizujeme křesťansky zaměřenou činnost, preventivní činnost.

Respondentka A6 ...Máme projekt, kdy navštěvujeme výtvarné dílny a děti si mohou vyzkoušet různé výtvarné techniky, ...pak spolupracujeme se SOU tradičních řemesel, navštěvujeme střediska praktické výuky a starší děti se seznamují s možnostmi svého budoucího povolání ...úsměv, dále máme projekt EUForfall o.s. a realizujeme výuku Aj s podporou informační technologie.

Respondentka M7 ...Kontaktní práce s jednotlivcem, informační servis, poradenství, pobyt v zařízení.

Respondent R3 ...1. část je zaměřená na volný čas, jako hrajeme fotbal na hřišti, pouštím jim filmy, hrajeme turnaje ve stolním tenise, také organizujeme preventivní besedy na různá témata a 2. část je sociální poradenství, dluhové poradenství, hledání zaměstnání, vyřizování na úřadech.

Tabulka č. 1 Seznam poskytovaných služeb NZDM získaných v rámci výzkumu

Druh poskytované služby	Lavina	Jonáš	Dživipen	Podané ruce	Pestrá klubovna	Kumbál	Dětský dům Zábřovice	Teen Challenge
Kontaktní práce	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Poradenství	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Individuální plánování	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Skupinové práce	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Pobyt v zařízení	ANO	ANO	ANO	NE	ANO	ANO	ANO	ANO
Prevent. a pedagog. programy	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Volnočasové aktivity	ANO	ANO	ANO	NE	ANO	ANO	ANO	ANO
Příprava do školy	ANO	ANO	ANO	NE	ANO	ANO	ANO	ANO
Biblické vyučování	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	ANO	ANO

Sociální práce s rodinou	NE	NE	NE	NE	NE	NE	ANO	ANO
Krizová intervence	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Dlouhodobé programy	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Jednorázové programy	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Výměnný program	NE	NE	NE	ANO	NE	NE	NE	NE
Aktivizační služba s rodinou	NE	NE	NE	NE	NE	NE	ANO	ANO

Z uvedené tabulky je patrné široké spektrum poskytovaných sociálních služeb téměř u všech prezentovaných zařízení s výjimkou výměnného programu zdravotního materiálu a aktivizační služby s rodinou, kterou poskytují pouze dvě zařízení.

Tabulka č. 2 Poskytované služby o víkendu a prázdninách

NZDM	Lavina	Jonáš	Dživipen	Podané ruce	Pestrá klubovna	Kumbál	Dětský dům	Teen Challenge
Akce, výlety v So, Ne	ANO	NE	NE	NE	NE	ANO	ANO	ANO
Služba otevřená o prázdninách	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Pobytové akce	NE	NE	NE	NE	NE	ANO	NE	ANO

Z rozhovoru s respondentem A6... *Fungujeme pořád i o prázdninách.* Respondent B1 ... *Ano, o víkendu chodíme na výlety o prázdninách jsme tu pořád.* Z poskytnutých informací vyplývá, že u všech uvedených NZDM je zajištěna služba o prázdninách, dvě zařízení organizují také víkendové a pobytové akce.

Z rozhovorů dále vyplynula stěžejní činnost jednotlivých zařízení. Respondent A6 *Stěžejní ...jsou to kontaktní individuální práce s uživateli, založená na důvěře...* Z rozhovorů dále vyplynula stěžejní činnost jednotlivých zařízení. Respondent A6 ...*Stěžejní ...jsou to kontaktní individuální práce s uživateli, založená na důvěře a poskytování zázemí.* Stejný názor má i respondent M7...*především kontaktní práce, důvěra.*

Z poskytnutých informací vyplývá, že u všech uvedených NZDM je zajištěna služba o prázdninách, dvě zařízení organizují také víkendové a pobytové akce.

Tabulka č. 3 Stěžejní služba jednotlivých NZDM

NZDM	Lavina	Jonáš	Dživipen	Podané ruce	Pestrá klubovna	Kumbál	Dětský dům	Teen Challenge
Stěžejní služba	Preventivní programy	Preventivní programy Kontaktní	Volnočasové aktivity Kontaktní	Terénní a kontaktní práce	Kontaktní programy	Preventivní programy Kontaktní	Aktivizační služba s rodinou	Preventivní programy

Respondentka A5 ...*Pravidelně každý měsíc máme preventivní zaměření na různá téma, vycházíme při nich ze zájmu klientů a věku.* Respondentka A6 ...*Děláme měsíční preventivní programy, chodí k nám terénní pracovníci z Podaných rukou na besedy.* NZDM se od sebe neodlišují jen stěžejním zaměřením, ale každé zařízení je ve své práci něčím výjimečné.

Tabulka č. 4 Výjimečnost v nabízených službách NZDM

NZDM	Lavina	Jonáš	Dživipen	Podané ruce	Pestrá klubovna	Kumbál	Dětský dům	Teen Challenge
Výjimečnost	Biblické vyučování	Práce s 21-26letými, poradenství	Příjemný přístup	Terénní, výjezdní práce	Taneční kroužek	Vybíjení agresivity pohybem	Aktivizační služba s rodinou	Výchova k bližnímu svému

Výjimečnost je zde chápána jako jev, který se objevuje jen v daném zařízení a pracovníci jsou na tuto výjimečnost pyšní a jsou si ji vědomi. Z rozhovoru respondentky A5 ...*ale ano jsme, vrací se k nám uživatelé ve věku 21-26 let, poskytujeme jim poradenství. Většinou jsou nezaměstnaní, pomáháme jim při hledání zaměstnání, brigád a také jim poskytujeme kontaktní činnost.* Respondentka B1 ...*možná tím, že máme otevřeno každou sobotu, jezdíme si pro malé děti každý den, odvádíme je zpět domů a pracujeme s jejich rodiči.* Respondent R3 ... *Asi tím, že pomáháme klientům zvládat agresi pohybem, cvičením.* Respondentka A6 ....*Ano, máme jiný přístup, lásku k bližnímu.*

Tabulka č. 5 Vymezení cílové skupiny jednotlivých NZDM v Brně podle věkové kategorie uživatelů

NZDM	Lavina	Jonáš	Dživipen	Podané ruce	Pestrá klubovna	Kumbál	Dětský dům	Teen Challenge
Věk uživatele	6-26	6-26	6-14	15-26	7-21	15-26	4-26	4-26

NZDM disponují značným věkovým rozpětím, přičemž nejsou zaměřeny na jednu věkovou kategorii. Dvě zařízení jsou zaměřena i na předškolní děti.

Tabulka č. 6 Denní kapacita jednotlivých NZDM

NZDM	Lavina	Jonáš	Dživipen	Podané ruce	Pestrá klubovna	Kumbál	Dětský dům	Teen Challenge
Okamžitá kapacita	20	30	16	15-20	15	50	30	25
Aktuální kapacita	15-20	8-12	8-10	10-15	8-10	20-25	20	15-20

Údaje o celkové kapacitě jsou převzaty z internetového portálu sociálních služeb města Brna, aktuální kapacita je získaná z rozhovorů s respondenty v době výzkumu. Tyto údaje o aktuální kapacitě lze považovat spíše za orientační.

Otázka: Pomáháte klientům ze sociální exkluze?

Respondent L2 ...*Z toho, co je náš cíl, tak jim pomáháme.* Názor A5 ...*Jasně, jsou tady a ne na ulici, pomáháme jim k samostatnosti a umět řešit problémy.* Podle M7 ...*Určitě, vším tím, co děláme a nabízíme.* Respondent A6 ... *už jen jiným prostředím, v kterém naši klienti jsou, učíme je jiným návykům, dovednostem, třeba při vaření.* Zkušenost B1 ... *pomáháme, je potřeba změnit chování a přístup celé rodiny, výsledky vidíme u předškoláků, přípravou do školy ...je to náročná a těžká práce ...*(úsměv)* ...úspěch je, že holka není ve 14 letech těhotná.* Podobný názor má J4 ...*Jsme jen střípek v mozaice, vidíme pozitivní výsledky, jiskřičky, děcka, který se začínají zajímat i o jiné věci než byly zvyklé.* Názor R3 na tuto otázku ... *Jen preventivní chování a jen výjimkám, nabízíme jim pomoc, poradenství, ale když ji nevyužijí, není páky na ně. Nic nenaděláme, nejsme rodiče.*

## 5 Diskuze

V této kapitole bakalářské práce jsou shrnuty základní poznatky získaných výsledků výzkumu.

Výzkumná otázka: Jakým způsobem tato zařízení získávají klienty?

Všichni dotazovaní respondenti mají stejný názor a také zkušenosti se získáváním nových klientů, kdy podle jejich názoru dochází v největší míře k předávání informací o poskytovaných službách v NZDM mezi vrstevníky a rodinami metodou nabalování sněhové koule. Terénní službu praktikují pracovníci v zařízeních pravidelně, i když jeden respondent uvedl, že má naplněnou kapacitu a tuto službu již dělat nemusí. Z rozhovorů respondentů dále vyplývá praktikování stejných metod při získávání klientů. Na začátku působení NZDM v jednotlivých lokalitách byla potřeba terénní práce v blízkém okolí služby, ve školách patřící do okruhu lokality, rozdávání informativních letáčků, kontaktní práce s jednotlivci v místech, kde se sdružovali potencionální klienti, a to v parcích, na ulicích. Cílem NZDM je, jak je zmiňováno v teoretické části této práce (Klíma 2007), aby se uživatel dozvídal o službě prostřednictvím terénních sociálních pracovníků, kteří se pohybují v lokalitě a navazují kontakt. Další formou jsou informační letáky, které pracovníci rozdávají tam, kde se cílová skupina pohybuje a následně tyto informační letáky kolují mezi uživateli.

Na otázku „S jakými problémy klienti přichází do zařízení“, bylo z rozhovorů zjištěno, že klienti přicházející do NZDM se potýkají s různými druhy problémů, dostali se do obtížných životních situací a hledají pomoc. Spektrum jejich potíží je široké a důvody těchto problémů jsou od nepochopení a nezájmu v rodinách, ve škole, vrstevnických vztazích, rizika drogové závislosti. Význam rodiny a její fungování hraje klíčovou roli při socializaci osobnosti, jak je uváděno v teoretické části práce v kap. 1.1.1. Za hlavní funkci rodiny se dá považovat předávání návyků, hodnot, vzorců chování, stereotypů a norem, které jsou spojeny se sociální pozicí. V současné společnosti je nutné, aby rodina měla určité kompetence, které potřebuje k zajištění podmínek pro život. Jsou to schopnosti zajistit si bydlení, hospodařit s příjmy, udržet si určitou úroveň příjmů. Stěžejním důvodem, proč děti vyhledávají tato zařízení, je neuspokojivý stav v jejich rodinách, takže za cílovou skupinu lze označit děti a mládež ve věku 4-26 let. Tyto děti především vyhledávají někoho, kdo s nimi promluví, má na ně čas, kdo se jim snaží porozumět a laskavým přístupem je dokáže podpořit a motivovat ke změně návyků a životního stylu. Jak je zmíněno v teoretické části této práce, je podle Matějčka (2013) nezbytná schopnost rodiny řešit konflikty konstruktivně, přijímat děti, vnímat jejich potřeby a reagovat na ně, určovat pravidla chování a trvat na nich, spolupracovat v kontaktech se širší rodinou, kontrolovat volný čas dětí v době, kdy nejsou s dospělými členy rodiny.



Z odpovědí na otázku „Jaké programy a projekty nabízíte?“ bylo také zjištěno, že nízkoprahová zařízení nabízí a poskytují ve své stěžejní službě kontaktní práce, čili možnost vytvořit klientovi bezpečné zázemí a formou kontaktní práce a důvěry mu poskytnout odbornou pomoc. Preventivní programy nabízí tato zařízení všechna a to v různých formách, s měsíčním zaměřením, formou her, organizovaných besed. Nabídka volnočasových aktivit je rozmanitá a odpovídá zájmu a věku klientů. Přispívá k aktivnímu naplňování volného času prostřednictvím rukodělných a pohybových kroužků, přípravou do školy a preventivními programy viz tabulka č. 1. Klienti mohou využívat služeb všech sledovaných zařízení i o prázdninách a dvě zařízení organizují i víkendové akce. Rozdíl v poskytovaných a nabízených činnostech NZDM je možné sledovat u dvou zařízení, Dětský dům Zábřovice a Teen Challenge, která se věnují i dětem předškolního věku a jejich rodinám tak, aby děti byly připraveny na bezproblémový vstup do školy a na rodiče, aby se zajímali o dovednosti a znalosti svých dětí a motivovali rodiče ke spolupráci na školním vzdělávání dětí. Další specifikum má NZDM Podané ruce, které kromě běžných služeb poskytuje terénní výjezdní program, výměnný program injekčního materiálu pro děti starší 15 let, kteří se v důsledku užívání nealkoholových drog dostali do obtížné životní situace.

Byl také zjišťován zájem o služby NZDM. V popisovaných oblastech je o nabízené služby zájem odpovídající aktuálním potřebám klientů. Sociální pracovníci vedou anonymní záznamy o kontaktech s klienty, jejich snahou je děti přirozeným způsobem, bez nátlaku vtáhnout do zařízení a přenechat na klientovi rozhodnutí, jestli přijme nabízenou pomoc. Cílem je navodit pocit bezpečí a důvěry. Tabulka č. 6 ukazuje na určitý rozdíl mezi celkovou a aktuální kapacitou jednotlivých zařízení, kdy při menším naplnění zařízení mají sociální pracovníci větší prostor pro individuální práci s klienty. Jeden z respondentů uvedl, že, *nemusíme dělat akce, rozdávat letáčky i tak máme plno.*

Na výzkumnou otázku „Jak tato zařízení pomáhají k postupnému začleňování klientů pro život?“ bylo výzkumem zjištěno, že sociální pracovníci sledovaných zařízení jsou přesvědčeni o naplňování cílů daného zařízení, všichni pracovníci se snaží vytvořit, co nejpříznivější prostředí pro děti a mládež znevýhodněné sociálním postavením rodiny, výchozí pozicí etnické menšiny, jazykovou bariérou, typem výchovy v rodinách a menší možností zapojení se do organizovaných volnočasových aktivit tak, jak je zmiňováno v teoretické části bakalářské práce Morvayová jazykovému kódu užívanému ve škole děti plně nerozumí, je pro ně nesrozumitelný, protože tento kód vychází z jiných sociálních zkušeností, vztahů a zkušeností, než kód nabytý v prostředí sociálně znevýhodněném. Sociální pracovníci s dětmi předškolního věku formou dětských říkanek a pohybových cvičení zmírňují jazykovou bariéru. Zaměřují se také na praktické zvládnutí

sebeobslužných činností, osobní hygieny v rámci aktivizačních služeb s dětmi a rodinou, kde jsou znát významné výsledky v celkovém rozvoji znevýhodněných dětí. Jak je popsáno v teoretické části práce (Zíková a kol., 2011) problémy těchto rodin jsou propojeny s nedostatečným bydlením, nedostatkem podnětů k učení a vzdělávání dětí, životním rytmem rodiny, nedostatkem spánku u dětí, nevyhovující hygienou. Sociálně znevýhodněné skupiny mají své vlastní cíle a snaží se, aby jejich děti těchto cílů dosáhly a byly v životě úspěšné a to jinak než je zvykem u majoritní společnosti, jak uvádí Okely (in Zíková, 2011). U starších dětí se postupně objevují zkušenosti spojené s experimentováním s drogami, kde sociální pracovníci zařazují pravidelně preventivní programy zaměřené na omezení škodlivých návyků, organizují besedy s klienty na aktuální témata, která děti v dané době nejvíce zajímají a trápí. Svoji náplň ukazují klientům možnosti řešení svých problémových situací a nabízí jim pomoc. Některá zařízení pomáhají klientům ve zbavení se napětí a agresivity vybit se pohybem a cvičením. Velmi účinná je pomoc pro mládež ve věku 18–26 let, kde pracovníci zařízení pomáhají zprostředkovávat bezplatné právní poradenství, ubytování pro ty klienty, kteří nemohou nebo nechtějí z různých důvodů bydlet v rodině, asistenci na úřadech, vhodné zaměstnání nebo brigády a řešení vztahových problémů za pomoci psychologa. Podle Vágnerové (2000) absolventi škol jsou postihnuti nejen ekonomickými problémy, ale i absencí zkušeností a praxe v oboru, který vystudovali, hrozí jim výchovné problémy a vytvoření škodlivé závislosti na rodičích. Mladí a svobodní nezaměstnaní se sdružují v různých sociálních skupinách, partách a zde může hrozit riziko asociálního chování. Z těchto důvodů je velmi důležité motivovat uživatele k hledání práce a poskytovat jim bezplatné poradenství a pomoc. Klienti již závislí na drogách využívají služby, kde si mohou kontrolovat svůj zdravotní stav testy na infekční nemoci, HIV a využívat výměnného programu zdravotnického materiálu, čímž přispívají nejen k ochraně jednotlivce, ale i společnosti.

Z výše uvedené diskuze vyplynula následující doporučení, která by mohla přispět ke zlepšení sociálních služeb těchto jednotlivých zařízení.

Z dlouhodobého hlediska je možné označit za nejpřínosnější, podporovat doplnění v nízkoprahových zařízeních aktivizační služby pro děti předškolního věku a jejich rodiny. Nabídnout širší možnosti uplatnění jejich přirozeného nadání k hudbě a tanci ve volnočasových aktivitách a posílit tím jejich sebevědomí a seberealizaci. Dle možností jednotlivých zařízení uplatňovat cílené programy volnočasových aktivit směřující ke snížení segregace etnických menšin s dětmi běžné populace. Z hlediska pokrytí všech místních částí města Brna se doporučuje vytvářet podmínky pro vznik umístění dalších zařízení v městských částech s vyšší koncentrací sociálně znevýhodněných dětí a mládeže např. v Husovicích, Komárově.

## **Závěr**

Výsledky průzkumu osmi podrobně zkoumaných zařízení ukazují, že tato se nacházejí ve třech oblastech města Brna, a to v Brně-střed, Zábrdovicích a Bystrci, přičemž největší koncentrace těchto zařízení je ve středu města, kde jsou i největší rizika sociálně vyloučeného prostředí. Většina sledovaných zařízení má širokou nabídku služeb zahrnující bezplatné, kontaktní, preventivní a aktivizační programy, anonymní poradenství sociální, právní a psychologické. Zařízení s terénní výjezdní službou poskytuje odbornou pomoc pro drogově závislé klienty. Sociální služby se zaměřují jak na děti předškolního věku, včetně jejich rodin a jejich přípravy pro školu, tak na mladší děti školního věku s nabídkou volnočasových aktivit včetně služby o víkendech, prázdninách a poradenství při volbě povolání, i na mladistvě dospělé s poskytováním odborné poradenské pomoci. Z dat získaných od respondentů využívá denní kapacitu těchto zařízení zhruba 130 klientů, kteří hledají zájem, důvěru a porozumění, což v neuspokojivém rodinném prostředí postrádají. Tato zařízení nabízí klientům hledajícím kontakt a vhodné prostředí pro svůj volný čas příjemné a dobře vybavené prostory a zkušené, laskavé a empatické sociální pracovníky. Zkoumaná zařízení dávají klientům možnost vymanit se z rizik sociálně vyloučeného prostředí, učí je samostatnému přístupu k řešení jejich stěžejních problémů a potíží a ukazuje jim směr vedoucí k pozitivní změně jejich životního stylu.

## Seznam použité literatury

- BALCAR, Karel. *Úvod do studia psychologie osobnosti: Vysokoškolská učebnice pro studenty filozofických fakult studijního oboru psychologie*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1983.
- BARGEL, Miroslav a Pavel MÜHLPACHR. *Inkluze versus exkluze - dilema sociální patologie*. 1. vyd. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2010, 184 s. ISBN 9788087182123.
- BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici - streetwork*. Vyd. 1. Brno: Doplněk, 2000, 102 s. ISBN 8072390481.
- BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003, 99 s. ISBN 8072391488.
- BARTOŇOVÁ, Miroslava. *Strategie ve vzdělávání žáků se sociálním znevýhodněním se zřetelem na romské etnikum v počátečním vzdělávání*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2009, 223 s. ISBN 978-80-210-5103-4.
- ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, o. s. *Pojmoslovi Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Praha. 2008.
- DEFINICE VÝKONŮ. *Terénní programy, pracovní materiál Sekretariátu RVKPP*. 2004.
- DZIVÝ BALUCHOVA, L'. *Transformácia rodiny v Evropskom kontextě*. Zborník príspevkov z konferencie z medzinarodnu účasťou konanej v dňoch 25.- 26. březen 2010. 2010.
- ERIKSON, Erik H a Joan M ERIKSON. *Životní cyklus rozšířený a dokončený: doplněné vydání o devátém stupni vývoje od Joan M. Eriksonové*. Praha: Nakladatelství Lidové noviny, 1999, 127 s. ISBN 807106291x.
- HAVLÍK, Radomír a Jaroslav KOŤA. *Sociologie výchovy a školy*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002, 174 s. ISBN 8071786357.
- HAVLÍK, Radomír a Jaroslav KOŤA. *Sociologie výchovy a školy*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2011, 174 s. ISBN 9788026200420.
- <http://socialnipece.brno.cz/skupina/sluzby-pro-deti-mladez-a-rodiny/katalog/154/nizkoprahove-zarizeni-pro-mladez-a-mlade-dospele/>

JAKOUBEK, Marek a Tomáš HIRT. *Romové: kulturologické etudy*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2004, 383 p. ISBN 80-864-7383-X.

JEDLIČKA, Richard. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Vyd. 1. Praha: Themis, 2004, 478 s. ISBN 8073120380.

JEDLIČKA, Richard. *Psychologická první pomoc v práci výchovného poradce*. Praha: Univerzita Karlova, 2000, 97 s. ISBN 8072900358.

JŮZL, Miloslav a kol. *Metody sociálně výchovné práce*. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2012, 90 s. ISBN 9788087182314.

KELLER, J. *Po sociálním státu přijde feudalismus*. Právo, 28.12.2002, str. 10

KLÍMA, Petr a kol. *Česká asociace streetwork, o. s. Kontaktní práce*. 2007.

KLÍMA, Petr. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. 2003, Praha: Česká asociace streetwork, 359 s. ISBN 9788025440018.

KOHOUTEK, Rudolf. *Základy užité psychologie*. Brno: CERM, 2002, 544 s. ISBN 8021422033.

KOHOUTEK, Rudolf. *Pedagogická psychologie*. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2006, 267 s.

*Kontaktní práce 2010: antologie textů České asociace streetwork*. 1. vyd. Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork, 2010, 143 s. ISBN 9788086728421.

KRAUS, Blahoslav. *Jak žije středoškolská mládež na počátku XXI. století: výzkum v Královéhradeckém kraji v letech 2000-2003*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2004, 171 s. ISBN 80-704-1738-2.

KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, 215 s. ISBN 978-807-3673-833.

KRAUS, Blahoslav. *O vztahu sociální pedagogiky a sociální práce*. In: Socialia 2001. Hradec Králové: Gaudeamus, 2002. ISBN ISBN 80-7041-113-9.

LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ. *Vývojová psychologie*. Vyd. 3., přeprac. a dopl., v Grada Publishing vyd. 1. Praha: Grada, 1998, 343 s. ISBN 807169195x.

MATĚJČEK, Zdeněk. *Rodiče a děti*. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1986, 335 s.

MATĚJČEK, Zdeněk. *Praxe dětského psychologického poradenství: celostátní vysokoškolská příručka pro studenty filozofických a pedagogických fakult studijního oboru 77-01-8 Psychologie a skupiny oborů Učitelství*. 1. vyd. Praha: SPN, 1991, 335 s. ISBN 8004245269.

MATĚJČEK, Zdeněk a Jarmila KLÉGROVÁ. *Praxe dětského psychologického poradenství*. Vyd. 2., aktualiz. a upr., V Portálu 1. Praha: Portál, 2011, 342 s. ISBN 9788026200000.

MAREŠ, Petr. *Chudoba, marginalizace sociálního vyloučení*. Sociologický časopis. Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2000, č. 3.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, 395 s. ISBN 9788026202134.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2011, 194 s. ISBN 9788026200413.

MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny: v kontextu plánování péče*. 2., rozš. vyd. Praha: Portál, 2014, 214 s. ISBN 9788026205227.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010, 351 s. ISBN 9788073678180.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 351 s. ISBN 807367002x.

MORVAYOVÁ, P. 2010: Děti „All Exclusive“ – Prostředí sociálně vyloučené lokality a jeho vliv na školní (ne)úspěch. In SVOBODA, Z. – MORVAYOVÁ, P. (a kol.). *Schola Excludus*. Ústí nad Labem: UJEP, s. 9-48.

NĚMEC, J. a V. VOJTOVÁ. *Vzdělávání žáků se sociálním znevýhodněním*. Brno: Pajdo, 2009. ISBN 978-80-210-503-4.

PLHÁKOVÁ, Alena. *Dějiny psychologie*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 328 s. ISBN 802470871x.

SMOLÍK, Josef. *Subkultury mládeže: uvedení do problematiky*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2010, 281 s. ISBN 9788024729077.

STANDARDY NZDM. *Česká asociace streetwork, o. s. 2001*.

In STRAKOVÁ, J. NÁRODNÍ ZPRÁVA PISA 2000 souhrn výsledků. 2002: *Vědomosti a dovednosti pro život: čtenářská, matematická a přírodovědná gramotnost patnáctiletých žáků v zemích OECD*. Praha: ÚIV.

SVOBODA, Z., MORVAYOVÁ, P. *Integrační a segregační faktory ve vzdělávání*. In: BRTNOVÁ – ČEPIČKOVÁ, I. (et.) *Vzdělávání v sociokulturním kontextu. Diverzita a vzdělávací bariéry*. Ústí nad Labem: PF UJEP, 2008, s. 8 – 19. ISBN 978-80-7414-035-8.

SYROVÝ, P. *Subkultura jako specifická cílová skupina*. *Éthum*. 2000, roč. 8, č. 33.

ŠEREK, Jan, Zuzana PETROVIČOVÁ a Michaela PORUBANOVÁ-NORQUIST. *Mladí a nevšední: studie občanského života mladých lidí z etnických menšin a majority v České republice*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2012, 120 s. ISBN 9788021060555.

ŠKODA, RIEGROVÁ, *Sborník referátů a diskuse 6. (celostátního) symposia o aktuálních otázkách sociální psychiatrie na téma Životní události a poruchy duševního zdraví*. Kroměříž, 1979.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 9788073673130.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychologie problémových dětí a mládeže: učební text pro vychovatele obor speciální pedagogika*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita, 2000, 125 s. ISBN 8070833785.

VAŇKOVÁ, Zdeňka, MUSELÍKOVÁ Miroslava, VODIČKOVÁ Miroslava. *Právo v sociální oblasti*. Brno: Institut mezioborových studií Brno, 2013, 178 s.

VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK. *Sociální psychologie*. Vyd. 1. Praha: ISV, 1997, 453 s. ISBN 808586620x.

WROCZYŃSKI, Ryszard. *Sociální pedagogika*. 1. vyd. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladatelství, 1968, 309 s.

[www.Socialni-zaclenovani.cz/brno/o-lokalite](http://www.Socialni-zaclenovani.cz/brno/o-lokalite)

Zákon č. 561/2004 Sb. o předškolním, základním, středním, vyšším, odborném a jiném vzdělávání (školský zákon).

ZÍKOVÁ, Tereza. *Bedekr sociálním znevýhodněním pro učitele základní školy*. 1. vyd. V Plzni: Západočeská univerzita, 2011, 183 s. ISBN 9788026100539.

## **Seznam použitých symbolů a zkratk**

MPR – mnohoproblémová rodina

NZDM – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

OSPOD – orgán pro sociálně právní ochranu dětí



## **Seznam tabulek**

Tabulka č. 1 Seznam poskytovaných služeb NZDM získaných v rámci výzkumu

Tabulka č. 2 Poskytované služby o víkendu a prázdninách

Tabulka č. 3 Stěžejní služba jednotlivých NZDM

Tabulka č. 4 Výjimečnost služeb NZDM

Tabulka č. 5 Vymezení cílové skupiny jednotlivých NZDM v Brně podle věkové kategorie uživatelů

Tabulka č. 6 Denní kapacita jednotlivých NZDM

## Seznam příloh

- Příloha č. 1 Seznam otázek použitých v rozhovoru
- Příloha č. 2 Seznam sledovaných NZDM
- Příloha č. 3 Záznam rozhovoru s respondentem L2
- Příloha č. 4 Záznam rozhovoru s respondentem P8
- Příloha č. 5 Záznam rozhovoru s respondentem A5
- Příloha č. 6 Záznam rozhovoru s respondentem M7
- Příloha č. 7 Záznam rozhovoru s respondentem A6
- Příloha č. 8 Záznam rozhovoru s respondentem B1
- Příloha č. 9 Záznam rozhovoru s respondentem R3
- Příloha č. 10 Záznam rozhovoru s respondentem J4

## **PŘÍLOHA I**

- 1. Jméno účastníka rozhovoru*
- 2. Poskytovatel služby?*
- 3. Jak dlouho zde pracujete?*
- 4. Jaké je vaše vzdělání?*
- 5. Cílová skupina klientů?*
- 6. Jak se klienti dozvídají o vašich službách?*
- 7. S jakými problémy k vám klienti přichází?*
- 8. Jaké je sociální zázemí klientů?*
- 9. Pracujete i s rodinami klientů?*
- 10. Jaké programy a projekty nabízíte?*
- 11. Pomáháte klientům ze sociální exkluze?*
- 12. Nabízíte činnost o prázdninách a o víkendu?*
- 13. Jste něčím výjimeční?*
- 14. Kolik klientů přichází denně?*
- 15. Stěžejní práce?*

## PŘÍLOHA II

Nízkoprahová zařízení	Poskytovatel služby	adresa	Web	Kontaktní osoba, kontakt
Dživipen	Armáda spásy	Kornerova 1 Brno, 602 00	www.armadaspasy.cz	Mgr. Petra Hejtmánková Kckornerova_brno@armadaspasy.cz
Lavina	Armáda spásy	Staňkova 6 Brno, 602 00	www.armadaspasy.cz	Mgr. Alžběta Dohňalová alzbeta_dohnalova@armadaspasy.cz
Jonáš	Armáda spásy v České republice	Kubíčková 23 Brno 635 00	www.armadaspasybrno.cz	Anna Davidova koordinátor.jonasbrno@armadaspasy.cz
Kumbál	Statutární město Brno	Vídeňská 78 Brno 639 00	www.brno.cz	Mgr. Radim Škrabák 543 210 670
Dětský dům Zábřovice	Petrov, občanské sdružení	Lazaretní 1 Brno 615 00	www.sdruzenipetrov.cz	Bc. Blanka Prokopová DiS. ddz@email.cz
Teen Challenge,	Teen Challenge, International ČR	Cejl 18 Brno 602 00	www.dc-brno.cz	Bc. Jitka Opálková dcbno@gmail.com
Podané ruce	Společnost Podané ruce	Vídeňská 3 Brno 639 00	www.podaneruce.cz	Mgr. Lucie Mašková maskova@podaneruce.cz
Pestrá klubovna	Společnost Podané ruce	Václavská 15 Brno, 602 00	www.podaneruce.cz	Martina Křápková nzd.m.brnopodaneruce.cz

## PŘÍLOHA III

### Respondent L2

Dobrý den, mohu si tento rozhovor nahrávat?

*Ano, v pořádku.*

Můžete mi Vaše zařízení představit?

*Jsme neziskovka, ...nízkoprahová služba pro uživatele nealkoholických drog. Nabízíme vyloženě terénní programy, máme oddělení nízkoprahových služeb v Podaných rukou, děláme i Káčko.*

Co to znamená terénní programy?

*Chodíme jen do terénu, sem chodí uživatelé jen výjimečně, třeba kvůli poradenství...vyjíždíme za klienty na ulici.*

Kdo Vás dotuje?

*No, dotuje nás Rada vlády pro koordinaci protidrogové politiky také Magistrát Brna, Ministerstvo práce a sociálních věcí, ale to jen v nejmenší části.*

Jaké je vaše vzdělání?

*Mám Magistrát sociální práce*

Jak dlouho zde pracujete?

*pět let, ...lidi, kteří tady byli se mnou, když jsem začala pracovat už tady nepracují, odešli jinam, v oboru zůstávají, ale ne tady.*

Kolik Vás zde pracuje?

*Je nás málo- šest, ...necelých pět úvazků.*

Jaký je věk klientů?

*Od 15 výše, průměrný věk je ale 26 let, takže chodí sem i starší.*

Jak se klienti dozvídají o vašich službách?

*Oslovujeme vytypované lidi na ulici, ale většinou si to řeknou klienti mezi sebou, jeden od druhého, nabalováním informací.*

Jaké problémy mají?

*Naši cílovou skupinou jsou problémoví uživatelé drog, máme za cíl snížit rizika zdravotní, sociální... to je asi nejdůležitější, snížit riziko pro něj i pro společnost.*

Pracujete i s rodinami?

*Spíše ne, výjimečně tak jednou za rok, pokud klient potřebuje takovou pomoc odkazujeme ho dál, na psychologa, který má u nás částečný úvazek.*

Jaké programy nabízíte?

*My jsme samostatný projekt Terénní program.*

Můžete mi ho přiblížit?

*Jsou to výměnné programy stříkaček, testování orientačně na HIV, na infekční nemoci, hepatitidy C, B, syfilis, vlastně veškeré poradenství, sociální, právní i asistenci na úřadech, veškerý informační servis.*

Poradenství provádíte na ulici?

*Kroucení hlavou, ne, máme dodávku přizpůsobenou klientům, bez sedaček vzadu, se stolečkem, hodně ji využíváme. Objíždíme s ní lokality.*

Kde se tyto lokality nachází?

*Vybíráme lokality, o kterých už víme, že jsou tam naši uživatelé, už tam na nás čekávají. S dodávkou stáváme v centru města, u hlavního nádraží, na Cejlu, v Husovicích, na Bratislavské, v Líšni, Vinohradech, jezdíme i na Brno-venkov na vytypovaná místa.*

Jak často s uživatelem pracujete?

*Někteří chodí denně, pokud chce vyměnit materiál chodí denně, někteří jen občas, pokud chce poradit. Někdo přijde jen jednou a už se neukáže. Mohou chodit celý život.*

Pokud Vás uživatel nezastihne na místě?

*Na našich vytypovaných místech stáváme pravidelně od 1-2 a od 6-7, klienti tyhle časy znají, mají na nás kontakt a domlouváme se kam máme přijet.. Začínáme ve 12 hodin a končíme ve 20.00, ale někdy jsme až do večera, podle potřeby.*

Kolik uživatelů denně potřebuje vaše služby?

*Tak 15-20 uživatelů.*

Myslíte si, že jim pomáháte v sociální exkluzi?

*Z toho, co je náš cíl, tak jim pomáháme. Nebyly zvyklí měnit si stříkačky, testovat se. S tímto jim pomáháme, záleží na nich kolikrát přijdou. Mají možnost mluvit s psychologem, ...s námi, ...mohou nám volat.*

Myslíte si, že jste ve své práci něčím výjimečným?

*Asi tím, že jsme jediná služba, která dělá tyto služby v Brně a i Brně-venkov. Pracujeme pořád i o víkendech, jen o svátcích ne.*

Děkuji Vám za rozhovor.

## PŘÍLOHA IV

### Respondent P8

Dobrý den, mohla bych si tento rozhovor nahrávat?

Ano.

Můžete mi představit vaše zařízení?

*Jsme nízkoprahové zařízení Dživipen, zřizovatelem je Armáda spásy. Naše služba nabízí našim klientům volnočasové aktivity, např. klub vaření, výtvarný kroužek..., pak tady máme pomoc při přípravě do školy. A hlavně zajišťujeme, organizujeme křesťansky zaměřenou činnost, preventivní činnost.*

Jaký je věk klientů?

*Poskytujeme službu pro děti 6-10, ... a 11-14 leté*

Jak se o Vaší službě dozvídají?

*Řeknou si to mezi sebou.*

Pracujete i s rodinami těchto dětí?

*Ne, s rodinami ne. Jen výjimečně, např. když dítě nemělo peníze na kroužek, tak jsme pomohli zařídit rodičům příspěvek v hmotné nouzi.*

Jaký máte časový rozvrh v zařízení?

*Pro mladší děti 12,30-15,30 hod. a pro starší děti 15,30-18,00 hod.*

Z jakých částí Brna k Vám děti chodí?

*Z blízkého okolí zařízení, hned ulice tady, Bratislavská, Cejl, Vranovská, Körnerova*

Máte pocit, že jste něčím výjimeční?

*...no, to asi ne.... Snad tím, že děti k nám rádi chodí, ...a náš příjemný přístup.*

A vaše stěžejní práce?

*Kontaktní práce s klienty, ...individuální plány.*

Děkuji Vám za rozhovor.



## Příloha V

### Respondent A5

Dobrý den, mohu si rozhovor nahrávat?

Ano.

Můžete mi představit Vaše zařízení?

*Jsme nízkoprahové zařízení Jonáš, pro cílovou skupinu dětí 8-14 let, starší děti ve věku 12-16 let a mládež ve věku 15-20 let, chodí k nám i mladiství ve věku 17-26 let. Od ledna jsme službou ambulantní, měli jsme i terénní práce, ale už ne.*

Můžete mi říct, proč Jonáš?

*Podle biblického Jonáše a velryby....smích... Je lepší být vevnitř než venku. To znamená je lepší být u nás než na ulici.*

Jak dlouho zde pracujete?

*2,5 roku, jsem vedoucí tohoto zařízení.*

Jak se klienti dozvídají o Vaší službě?

*Říkají si to mezi sebou, od kamarádů ze školy, z ulice. Chodí k nám klienti z celého Bystrce, pak také dáváme články o naší službě v Bystrckých novinách a také jednou za rok chodíme do škol s programem a agitujeme.*

S jakými problémy k Vám děti chodí?

*Většinou to jsou vrstevnické problémy, lásky, problémy doma – rodiče odmítají dávat dětem finance, podporovat je, vyhazují děti z domu z různých důvodů a oni spí ve squatech, hodně řešíme problémy s drogami. V Bystrci máme velký problém s pervitinem, pomáháme se šikanou ve škole, přípravou do školy. Aktuálně jsme pomáhali u dvou případů mladých klientek, jak říct doma, že je těhotná a vysvětlovali jsme jim jejich možnosti, co se dá dále dělat. Starším klientům radíme, kde mohou hledat brigády, práci... my jen navádíme, ukazujeme, zbytek musí sami, ...učíme své klienty k samostatnosti.*

Pracujete s rodinami?

*Ne, jsme anonymní služba, tak ne, dětem radíme jak na problémy, rozpitváme celý problém, ukážeme ho z nadhledu a možnosti řešení a z velkého problému je najednou žádný problém. Smích*

Jaké volnočasové aktivity nabízíte?

*Pravidelně každý měsíc máme preventivní zaměření na různá téma, vycházíme při nich ze zájmu klientů a podle věku. Dále pořádáme workshopy, manuální, vaření. Fotbálek, ping-pong, mohou hrát na počítači, mladší děti 20 minut, starší děti mohou počítač používat pro napsání životopisu, hledají si na něm brigády apod.*

Máte pocit, že jste něčím výjimeční?

*No, to je záludná otázka, .... ale ano jsme, vrací se k nám uživatelé ve věku 21-26 let, poskytujeme jim poradenství Většinou jsou nezaměstnaní , pomáháme jim při hledání zaměstnání, brigád a také jim poskytujeme kontaktní činnost.*

A Vaše stěžejní práce?

*Stěžejní ...jsou to kontaktní individuální práce s uživateli, založené na důvěře a poskytování zázemí.*

Pomáháte klientům ze sociální exkluze?

*Jasně, jsou tady a ne na ulici, pomáháme jim k samostatnosti a umět řešit problémy.*

Děkuji Vám za rozhovor.

## PŘÍLOHA VI

### Respondent M7

Dobrý den, mohu si rozhovor nahrávat?

Ano.

Děkuji, můžete mi popsat Vaše zařízení?

*Jsme nízkoprahové zařízení, zřizovatel této služby je Společnost Podané ruce od ledna 2015, máme těsně po rekonstrukci, proběhla úprava místností, malovali jsme.*

Jak dlouho zde pracujete?

*Pátým rokem.*

Pro jakou věkovou kategorii nabízíte službu?

*Službu poskytujeme pro mladší děti 7-12leté, ...dále pro mládež 13-18 leté a pro mladé dospělé 18-21leté.*

Jaké problémy mají klienti?

*Problémy doma, nechtějí být doma, protože tam nikdo není nebo je jich tam moc nebo si nerozumí s rodiči. Chodí k nám děti, které jsou na útěku, mají problémy ve škole s vrstevníky, pomáháme jim s přípravou do školy, poskytujeme poradenský servis, preventivní programy na téma, které si řeknou děti, probíhá to formou anonymních dotazů, co koho zajímá, např. Pepa se ptá, jak používat antikoncepci? A my napíšeme odpověď a zveřejníme ji na nástěnce a kdo má zájem, tak to s ním probereme.*

Co nabízíte?

*Kontaktní práce s jednotlivci, informační servis, poradenství, pobyt v zařízení, jednou za měsíc se děti domluví na vaření. Domluví se, co budou vařit, napíší si seznam věcí a jdou samy nakupovat. Nabízíme stolní deskové hry, zpívání s mikrofonem, hraní na kytaru a také tancujeme a jezdíme s tanečky po soutěžích. Hrozně rádi vystupují a fotí se.*

Pomáháte klientům ze sociální exkluze?

*Určitě, vším tím, co děláme a nabízíme.*

Jste něčím výjimeční?

*Smích, ano jsme tanečkama, vlašské i olašské tance.*

A stěžejní práce?

*Především kontaktní práce, důvěra. Jezdí k nám děti až z Komárova, Cejlu, Bratislavské a ze Starého Brna, tady z okolí Václavské, Hybešové. Když k nám přijde klient, snažíme se pro něj udělat co jde, teď a tady a také on se musí snažit , říkáme jim, teď máš možnost něco dělat a my ti pomůžeme.*

Děkuji Vám za rozhovor.

## PŘÍLOHA VII

### Respondent A6

Dobrý den, mohu si tento rozhovor nahrát?

*Ano, můžete.*

Mohla byste mi představit vaše zařízení?

*Poskytovatelem služby je Armáda spásy, patříme pod centrum služeb Josefa Korbela, v roce 2004-2005 proběhla rekonstrukce... Pomáháme dětem, které jsou ohroženy nežádoucími sociálními vlivy a vyloučením, naše služba funguje pro děti 6-26 leté. Vedeme děti ke zdravým vztahům tady v zařízení i doma.*

Jak dlouho zde pracujete?

*...pátým rokem.*

Jak se klienti dozvídají o vašich službách?

*Chodíme do škol, mluvíme s učiteli a vytypováváme si děti, které mají problémy a zveme je k nám a v 90% se o nás dozvídají od svých kamarádů, řeknou si to, přivedou kamaráda.*

Z jakých lokalit k vám děti chodí?

*Jsou to děti ze ZŠ Staňkova, ZŠ 28. října, ... ZŠ Vranovská také ze ZŠ Heyrovského a děti z blízkého okolí naší služby.*

S jakými problémy jim pomáháte?

*S přípravou do školy, se šikanou ve škole*

Myslíte šikanu od spolužáků?

*Ne, šikanu ze strany učitelů... (významný pohled, kývání hlavou),*

Jiné služby?

*Děláme měsíční preventivní programy, chodí k nám terénní pracovníci z Podaných rukou na besedy, u starších dětí je to poradenský servis, např. jak si zařídit občanský průkaz a tak, ...no a u těch menších jsou to základy hygieny, pomoc s přípravou do školy. Pro dívky máme Dívčí klub, vaření, výtvarku... Do veškeré naší činnosti promítáme lásku k bližnímu.*

A nějaké projekty?

*Máme projekt, kdy navštěvujeme výtvarné dílny a děti si mohou vyzkoušet různé výtvarné techniky, ..pak spolupracujeme se SOU tradičních řemesel, navštěvujeme střediska praktické výuky a starší děti se seznamují s možnostmi svého budoucího povolání.....úsměv, dále máme projekt EUForfall o.s. a realizujeme výuku Aj s podporou informační technologie.*

Pomáháte ze sociální exkluze?

*přemýšlení..., určitě, už jen jiným prostředím, v kterém naši klienti jsou, učíme je jiným návykům, dovednostem třeba při vaření.*

Máte činnost o prázdninách?

*Fungujeme pořád*

Jste něčím výjimeční?

*Ano, máme jiný přístup, lásku k bližnímu*

Vaše stěžejní práce?

*Preventivní programy, kontaktní práce*

Děkuji Vám za rozhovor.

## PŘÍLOHA VIII

### Respondent B1

Můžete mi představit toto zařízení?

*Jsme občanské sdružení pro práci s dětmi a mládeže brněnské diecéze Petrov.*

Můžete mi říct jaké máte vzdělání?

*Vysokoškolské, charitativní a sociální práce.*

Jak dlouho zde pracujete?

*Pracuji zde od roku 2000.*

Jaký je věk klientů?

*Dopoledne pracujeme s předškolními dětmi, ty jsou ve věku 4-7 let, odpoledne jsou to děti staré 6-26let, nejvíce dětí je ve věku 4-5. třídy.*

Jak se klienti dozvídají o vašich službách?

*Na začátku v roce 2006 byla velká agitace, pan farář agitoval v kostele, děti pomáhaly při úklidu střediska, ...ted' už není potřeba, děti si to řeknou sami mezi sebou nebo si to řeknou rodiny.*

Jaké problémy děti mají?

*Školkové děti jsou zanedbané, neumí česky, držet tužku, nůžky, obléknout se ...nezvládají základní věci. U školáků řešíme záškoláctví, krádeže, čichání toluenu, kouření cigaret, trávy. V rodině není zájem o školní věci, většinou nedovolí dítěti se učit.*

Pracujete s rodinami těchto dětí?

*Rodiče nám musí vypsat přihlášku se souhlasem, že můžeme chodit do rodin. Každé ráno si chodíme pro děti, vyzvedáváme je a odvádíme k nám do Fary a kolem dvanácté je opět odvádíme domů. Jinak s rodinou a s malými dětmi pracujeme 2x týdně, vysvětlujeme, co malé děti potřebují, co s nimi mají rodiče rozvíjet, pomáháme jim v poradenství a asistenci na úřadech. Většinou je to dlouhá problematika, dluží za popelnice, MHD apod. U větších dětí chodíme do rodin podle potřeby.*

Z jakých lokalit k Vám přichází?

*Z Cejlu, Vranovské, Dukelské, z okolí Fary. Z důvodu rekonstrukce bytů si někteří z nich našli ubytování na ubytovnách na ulici Jarní, někteří žijí někde u příbuzných.*

Rodiče těchto dětí jsou zaměstnaní?

*Smluvní pracovní poměr má tak 20 %, ostatní buď nepracují nebo pracují načerno.*

Proč vám je nevodí rodiče?

*Ze začátku jsme to tak měli, ale rodiče je nevodili, přišlo jich jen pár, dvě, tři.*

Z jakého důvodu?

*Když jsme ráno přišli do rodiny, buď spali nebo se vylouvali, proč nemohli dítě přivést. Začali jsme si pro ně chodit a funguje to. Míváme jich kolem deseti denně.*

Jaký mají tyto děti program?

*Program je hodně obdobný programu ve školce jen asi víc zaměřený na osobní hygienu, umývání rukou, rukodělné vyrábění, na procvičování jazyka, takže s nimi zpíváme, učíme říkadla, cvičíme ...celkově jsme zaměřeni na přípravu do školy. Děti dostanou svačinu.*

Nabízíte i programy o víkendech, prázdninách?

*Ano, o víkendu chodíme na výlety o prázdninách jsme tu pořád.*

Jaké programy nabízíte odpoledne?

*Doučování, kroužek vaření, deskové stolní hry, rukodělky- vyrábíme z papíru. Děti sem mohou přijít přímo ze školy, jsme tady od 13,00 do 17,00 hod. od pondělí do soboty. Také je doprovázíme na mše do kostela.*

Myslíte si, že pomáháte Vaším klientům v sociální exkluzi?

*Ano, pomáháme, je potřeba změnit chování a přístup celé rodiny, výsledky vidíme u předškoláků, přípravou do školy...je to náročná a těžká práce, ...(úsměv) ...úspěch je, že holka není ve 14 letech těhotná.*

Máte pocit, že jste něčím výjimeční?

*Možná tím, že máme otevřeno každou sobotu, jezdíme si pro malé děti každý den a odvádíme je zpět domů a pracujeme s jejich rodiči.*

Můžete mi říct jaká je vaše stěžejní práce?

*Největší úspěchy vidíme u dětí předškoláků a v práci s rodinou. Je to i nejtěžší práce.*

Děkuji Vám za rozhovor.



## PŘÍLOHA IX

### Respondent R3

Dobrý den, mohu si tento rozhovor nahrát?

*Ano, nevadí mi to.*

Můžete mi představit vaše zařízení?

*Poskytovatel této služby je statutární město Brno, nabízíme a poskytujeme pomoc mládeži a mladším dospělým, kteří se dostali do těžkých životních situací.*

Jak dlouho zde pracujete?

*9 let*

Můžete mi říct, jaké máte vzdělání?

*teologie, kurz Vysokoškolské, obor katolická sociálního pracovníka.*

Jaký je věk klientů?

*Jsou to děcka od 15 do 26 let*

Jakým způsobem se o Vašich službách klienti dozvídají?

*Řeknou si to, ... od kamošů. To stačí, nemusíme dělat akce, rozdávat letáčky i tak máme plno.*

Kolik klientů k Vám denně přichází?

*Kolem 20, někdy víc i 30.*

S jakými problémy jim pomáháte?

*S doučováním, před zkouškou nebo důležitou písemkou a tak, pomáhám jim s dluhovým poradenstvím, je jich hodně zadlužených, jízdy na černo nebo si půjčí rychlé peníze a neplatí.*

*Nemají práci, pomáhám jim hledat zaměstnání, ale naši bílí kluci pracovat nechtějí, Romové chtějí, ale nikdo je nechce přijmout. Rodinný problémy nemají zájem probírat, i když mají problémy, přesně ví, kde je problém, ví, jak to má být správně, třeba matka je prostitutka, otec závislý na alkoholu. Mají problémy se záškoláctvím. Před vstupem vyplní vstupní dotazník, kde jsou pravidla chování- bez alkoholu, drog, násilí, nejprve si to tady mohou prohlédnout, ptám se jich, co je sem přivedlo, je na nich jestli chtějí o problémech mluvit, nemusí. Většinou přijde příště a po čase se rozmluví sám. ...Asi tak jednou za tři měsíce s nimi hodnotím chování, jak si vedou ve škole, co doma. ....někteří mají velký problém s agresivitou, mohou si ji vybijet v posilovně, na hřišti, cíleně je tam posílám.*

Jaké programy nabízíte?

*1. část je zaměřená na volný čas, jako hrajeme fotbal na hřišti, pouštím jim filmy, hrajeme turnaje ve stolním tenise, také organizujeme preventivní besedy na různá témata a 2. část je sociální poradenství, dluhové poradenství, hledání zaměstnání, vyřizování na úřadech.*

Poskytujete službu i o prázdninách?

*Děláme víkendové sportovní akce, výlety, o prázdninách vyjíždíme na pobytové akce, sježdění vody.*

Myslíte si, že jim pomáháte v sociální exkluzi?

*Jen preventivní chování a jen výjimkám, nabízíme jim pomoc, poradenství, ale když ji nevyužijí, není páky na ně. Nic nenaděláme, nejsme rodiče.*

Myslíte si, že jste ve své práci něčím výjimeční?

*Asi tím, že pomáháme klientům zvládat agresi pohybem, cvičením.*

Děkuji Vám za rozhovor.

## PŘÍLOHA X

### Respondent J4

Dobrý den, mohu si tento rozhovor nahrát?

*Ano, nevadí.*

Můžete mi vaše zařízení představit?

*Zřizovatel je Apoštolská církev celorepubliková, naše nízkoprahové zařízení se jmenuje Teen Challenge International.*

Jak dlouho zde pracujete?

*6 let*

Jaké máte vzdělání?

*Vysokoškolské, Mgr. sociální pracovník*

Jaký je věk klientů?

*Pracujeme s dětmi 4-6 letými a po vyučování k nám chodí děti od 6 do 15 let.*

S čím dětem pomáháte?

*Vyzvedáváme si malé děti v rodinách. Jezdíme si pro 20 předškoláků 2x týdně do komerčně vyloučených lokalit do Židenic na ul. M. Kuncové, na ul. Dukelskou v Husovicích, rodiny tam žijí v ubytovnách ve špatných hygienických podmínkách. Děti u nás dostanou svačinu, připravujeme je na školní docházku, učíme je hygienické návyky, osobní hygienu, procvičujeme češtinu. Starším dětem pomáháme se školou, doučování, odlišujeme, chodíme podle potřeby do školy a pomáháme řešit jejich problémy. Máme kontakt s kurátory.*

Pracujete s rodinami?

*Ano, u malých dětí pravidelně 2x týdně, u starších formou adresných sbírek, děláme pro rodiny burzy nádobí, šatstva*

Jaké programy nabízíte?

*Každé ÚT a ČT 14-17 máme nízkoprahový klub, v ÚT 17-18 máme sportovky, pro kluky fotbal, holky rádi chodí do Dívčího klubu, kde se učí připravovat jednoduchá jídla a otvírá se truhlářská dílna, Předáváme křesťanské hodnoty, máme kroužek biblického vyučování.*

Máte program o prázdninách?

*Nabízíme letní pobyty na Vysočinu, do srubu na Valašsko.*

Jak se o Vaší službě děti dozvídají?

*Na ubytovně si to řeknou mezi sebou. Zpočátku jsme chodili za nimi do parku, rozdávali jsme letáčky, vysvětlovali jim, o co jde. Na Den dětí organizujeme akci s programem a rozdáváme informační letáčky a setkáváme se s dětmi ve Sboru apoštolské církve.*

Pomáháte dětem a rodinám v sociální exkluzi?

*Jsmo jen střípek v mozaice, vidíme pozitivní výsledky, jiskřičky, děcka, který se začínají zajímat i o jiné věci než byly zvyklé.*

Jste něčím výjimeční ve své práci?

*Stavíme na víře ke křesťanským hodnotám. Základ je evangelizace. V neděli doprovázíme děti do kostela, o vánocích pravidelně. Organizujeme i letní pobyty na Vysočině nebo ve srubu na Valašsku.*

*Děkuji Vám za rozhovor.*