

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA PEDAGOGICKÁ

Katedra pedagogiky

**NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ
PRO DĚTI A MLÁDEŽ V PLZNI**

DIPLOMOVÁ PRÁCE

*Bc. Stanislava Senderáková
Sociální politika a sociální práce, obor Sociální práce*

Vedoucí práce: *Mgr. Radomír Bednář*

Plzeň, červen 2012

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

Fakulta pedagogická

Akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Stanislava SENDERÁKOVÁ**
Osobní číslo: **P08N0031P**
Studijní program: **N6731 Sociální politika a sociální práce**
Studijní obor: **Sociální práce**
Název tématu: **Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Plzni**
Zadávací katedra: **Katedra pedagogiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

1. Zpracování projektu práce
2. Sběr a analýza odborné literatury
3. Realizace projektu práce
4. Závěry a doporučení pro praxi
5. Zpracování a odevzdání DP, BP i v elektronické podobě

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

MÜHLPACHR, P. Sociální patologie. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2001. ISBN 80-210-2511-5.

FISCHER, S.; ŠKODA, J. Sociální patologie - analýza příčin a možnosti ovlivňování závažných sociálně patologických jevů. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2781-3.

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

KRAUS, B. Mládež v postmoderní společnosti. In Socialia 99 - mládež v postmoderní době. Hradec Králové: Gaudeamus, 2000. ISBN 80-7041-112-0.

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Radomír Bednář

Katedra pedagogiky

Datum zadání diplomové práce:

29. června 2011

Termín odevzdání diplomové práce:

31. března 2013



Doc. PaedDr. Jana Coufalová, CSc.

děkanka





Doc. PaedDr. Marie Kocurová, Ph.D.

vedoucí katedry

V Plzni dne 29. června 2011

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a zdrojů informací.

V Plzni, 27. června 2012

.....
vlastnoruční podpis

Autorka by ráda poděkovala vedoucímu práce Mgr. Radomíru Bednářovi za jeho odborné vedení během zpracování předkládané práce. Dále poděkování patří zástupcům jednotlivých nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v Plzni za účast na předkládaném výzkumu a ochotu sdílet své poznatky a zkušenosti, zejména pracovníkům klubu Vzducholod' a Atom. Dále klientům Janě a Petrovi, kteří ochotně vyprávěli své příběhy a zkušenosti s NZDM v Plzni. A v neposlední řadě patří velké díky blízkému příteli za trpělivost a podporu.

Stanislava Senderáková

OBSAH

OBSAH	6
ÚVOD	8
1 SOCIÁLNĚ PATOLOGICKÉ JEVY	9
1.1 VYMEZENÍ POJMU SOCIÁLNÍ PATOLOGIE A SOCIÁLNĚ PATOLOGICKÉ JEVY	9
1.2 VYMEZENÍ POJMU SOCIÁLNÍ DEVIACE.....	10
1.3 VYMEZENÍ POJMU NORMA A NORMALITA.....	10
1.4 CHOVÁNÍ VE VZTAHU K SOCIÁLNÍM NORMÁM	11
1.5 SANKCE JAKO NÁSTROJ V PROCESU SOCIALIZACE	12
1.6 SOCIÁLNÍ KONTROLA.....	12
1.7 TEORETICKÉ POHLEDY NA SOCIÁLNÍ DEVIACE	13
1.7.1 Absolutistický pohled.....	13
1.7.2 Morální pohled.....	13
1.7.3 Medicínský pohled	13
1.7.4 Statistický pohled	13
1.7.5 Relativistický pohled	14
1.8 TEORIE SOCIÁLNÍCH DEVIACÍ	14
1.8.1 Jednofaktorové teorie deviace.....	14
1.8.2 Multifaktorové teorie	17
2 RIZIKOVÁ MLÁDEŽ	22
2.1 RIZIKOVÉ FAKTORY DOSPÍVÁNÍ.....	23
2.2 VYMEZENÍ POJMU KRIMINALITA A DELIKVENCE VE VZTAHU K MLÁDEŽI	24
2.3 INSTITUCE A SLUŽBY PRO RIZIKOVÉ DĚTI A MLÁDEŽ	25
2.4 PREVENCE SOCIÁLNĚ PATOLOGICKÝCH JEVŮ	28
2.4.1 Primární prevence.....	28
2.4.2 Sekundární prevence.....	29
2.4.3 Terciární prevence	29
3 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	30
3.1 DEFINICE NZDM	30
3.2 DEFINICE SLUŽBY NZDM.....	31
3.3 CÍLOVÁ SKUPINA NZDM	31
3.4 ASPEKTY NÍZKOPRAHOVOSTI	32
3.5 DRUHY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB NZDM	33
3.5.1 Kontaktní práce	33
3.5.2 Situační intervence.....	33
3.5.3 Informační servis uživateli.....	33
3.5.4 Poradenství	34
3.5.5 Krizová intervence / Pomoc v krizi	34
3.5.6 Zprostředkování dalších služeb (např. doprovod)	34
3.5.7 Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele	34
3.5.8 Případová práce	34

3.5.9 Skupinová práce / práce se skupinou.....	35
3.5.10 Práce s blízkými osobami	35
3.5.11 Pobyt v zařízení	35
3.5.12 Volnočasové aktivity.....	35
3.5.13 Preventivní, výchovné a pedagogické programy.....	35
3.5.14 Jednorázové či příležitostné programy	36
3.5.15 Dlouhodobé programy.....	36
3.5.16 Doučování	36
3.6 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ V PLZNI.....	37
4 VLASTNÍ VÝZKUM	42
4.1 VÝZKUMNÝ SOUBOR	42
4.2 STRATEGIE VÝZKUMU	43
4.3 METODY SBĚRU DAT	45
4.3.1 Analýza dokumentů	45
4.3.2 Polostrukturovaný rozhovor.....	46
4.3.3 Kazuistika.....	46
4.4 ZPŮSOB VYHODNOCENÍ DAT	46
4.4.1 Analýza dokumentů	46
4.4.2 Polostrukturované rozhovory	47
4.4.3 Kazuistiky	47
5 VÝSLEDKY	48
5.1 ANALÝZA DOKUMENTŮ	48
5.1.1 Základní informace o NZDM v Plzni	48
5.1.2 Cílová skupina NZDM v Plzni a její charakteristika	50
5.1.3 Druhy poskytovaných služeb NZDM v Plzni.....	51
5.1.4 Mezioborová spolupráce – provázanost NZDM s ostatními sociálními službami klientům.....	52
5.2 POLOSTRUKTUROVANÉ ROZHOVORY.....	52
5.3 KAZUISTIKA	52
6 SHRNU TÍ VÝSLEDKŮ	56
6.1.1 Cílová skupina NZDM v Plzni a její charakteristika	56
6.1.2 Druhy poskytovaných služeb NZDM v Plzni.....	60
6.1.3 Mezioborová spolupráce – provázanost NZDM s ostatními sociálními službami klientům.....	68
ZÁVĚR.....	75
RESUMÉ.....	78
7 SEZNAM LITERATURY.....	79
8 SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK	83
9 PŘÍLOHY.....	85
PŘÍLOHA Č. 1	86
PŘÍLOHA Č. 2	88
PŘÍLOHA Č. 3	91

ÚVOD

Naše společnost se od „sametové revoluce“ v roce 1989 vyvíjí a mění. S pozitivními aspekty této transformace přibývá také neméně negativních jevů, které se stávají běžnou součástí života této společnosti. Masová média denně přinášejí informace o násilí, vandalství, zneužívání návykových látek, snižující se věkové hranici delikventů apod. Každý z těchto jevů má svou míru společenské nebezpečnosti. Jedním z prostředků, jak těmto i dalším negativním jevům předcházet, je cílená systematická práce s rizikovou mládeží, které se mimo jiné věnují nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM). Tato zařízení patří mezi služby sociální prevence a řídí se dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Nízkoprahové kluby nabízí široké spektrum volnočasových aktivit s různým stupněm organizovanosti a kromě toho poskytují svým klientům jisté sociální zázemí. Základní ideou nízkoprahovosti je maximální dostupnost služby pro cílovou skupinu, a to bez omezení.

Cílem předkládané diplomové práce je podat základní přehled o existujících nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v Plzni, o jejich cílové skupině a poskytovaných službách.

V teoretické části práce autorka definuje sociálně patologické jevy, sociální deviace, vymezuje pojmy a termíny, které s tím souvisí, dále osvětluje pojem riziková mládež a formy prevence sociálně patologických jevů. V poslední kapitole teoretické části definuje autorka nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a popisuje nejvíce skloňované termíny související s problematikou NZDM.

Tyto informace byly získány prostřednictvím zejména kvalitativní výzkumné činnosti, v rámci které autorka analyzovala řadu dostupných elektronických i tištěných dokumentů, domácích i cizojazyčných a realizovala rozhovory se zástupci NZDM v Plzni. Atmosféru dvou nízkoprahových zařízení dokreslují kazuistiky jejich klientů.

1 SOCIÁLNĚ PATOLOGICKÉ JEVY

V této části práce autorka vymezuje základní pojmy, s kterými bude v textu pracovat, jako jsou sociální patologie, sociálně patologické jevy a jejich klasifikace, norma, normalita, koncepce sociálních deviací, sankce apod. Další část této kapitoly je věnována popisu základních teorií sociální deviace. Tato část práce byla autorkou zařazena proto, že předmětem jejího zájmu je „riziková“ mládež, která se mnohdy dopouští činů, které do této oblasti lze zařadit. Pokud se chceme nějakým způsobem pokoušet o praktickou prevenci toho, aby se tyto děti a mládež nedostaly důsledkem neschopnosti dodržet základní společenské normy do obtížných a neřešitelných osobních situací, je užitečné seznámit se s teoretickými východisky sociálních deviací.

1.1 Vymezení pojmu sociální patologie a sociálně patologické jevy

Pojem sociální patologie, který do sociologie zavedl britský sociolog a filosof Herbert Spencer (1820 – 1903), má více významů. Označuje jednak vědní disciplínu, studijní předmět a zároveň zahrnuje nežádoucí a nezdravé jevy ve společnosti, kterými jsou nebezpečné i sankcionované formy deviantního chování. Zároveň studuje příčiny vzniku těchto jevů. (Mühlpachr, 2001, s. 7). Termín sociální patologie byl později nahrazen pojmem sociální deviace.¹

Sociálně patologické jevy se odvozují od společenských nebo skupinových norem.² Ondrejko (2000, s. 9) do skupiny sociálně patologických jevů současnosti řadí: „kriminalitu a delikvenci, patologické závislosti, sebevraždy, prostituci, pohlavní nemoci, patologii rodiny, rasismus a v neposlední řadě agresivitu a šikanu.“ Stejný autor kategorii sociálně patologických jevů doplňuje o jevy společensky nežádoucí, kam patří: „chudoba, nezaměstnanost a dopravní nehodovost.“

¹ Spencer vyzoroval společné rysy mezi vývojem živého a společenského organismu. Přílišný biologismus při vysvětlování společenských jevů byl později příčinou nahrazení pojmu sociální patologie pojmem sociální deviace. (Mühlpachr, 2001, s. 7).

² Viz kapitola 2.3

1.2 Vymezení pojmu sociální deviace

V každé lidské společnosti existují normy, pravidla vzájemného soužití, která jsou psaná i nepsaná. Chování, které vybočuje z paradigmat společenských norem, bývá v sociologické, psychiatrické a psychologické literatuře označováno jako deviantní. Právo a kriminologie pracují v těchto souvislostech s pojmy kriminalita a delikvence.

Komenda (1999, s. 48) uvádí, že „sociální deviaci můžeme velice široce vymezit jako jednání nekonformní, které porušuje sociální normy dané společnosti a zároveň v daném sociálně-kulturním kontextu vyvolává negativní ohlas ze strany veřejnosti. Je to jednání, kterého se sice může dopustit kdokoliv, kdykoliv a kdekoliv, pravděpodobnější však je, že se ho budou dopouštět pouze určití jedinci, a to v určitém prostředí.“

Je důležité si uvědomit, že odchylky (deviace) mohou být stanoveny pouze s ohledem k určitému měřítku, tj. normě platné v daném prostředí a v čase a mohou být jak negativní, tak i pozitivní. Munková (2004, s. 9) v tomto ohledu poukazuje na odchylky lidského chování od sociální normy jejím dodržováním do krajnosti, tzv. pozitivní deviace (např. abstinence) nebo naopak, jejím absolutním porušováním, tzv. negativní deviace (např. alkoholismus). S odchylkami od normy úzce souvisí pojem toleranční limit, který vypovídá o tom, v jaké míře je daná společnost ochotna „snášet“ porušování té které normy.

1.3 Vymezení pojmu norma a normalita

V každé lidské společnosti, i v těch nejprimitivnějších, existují pravidla, která zajišťují fungování sociálního celku jak vně (v rámci interakcí mezi jejími členy), tak navenek. Bez pravidel, která vymezují přiměřené a žádoucí způsoby chování v dané společnosti, by nastal chaos. Normativní řád představuje dle Komendy (1999, s. 14) „závazný systém sociálních norem“, který reguluje chování jedince. Může se jednat například o pravidla společenského chování, která jsou nezávazná avšak obecně předpokládaná, nebo i právní řád, který je obecně závazný a jehož dodržování je státem vynutitelné. Sociální norma je navíc dle Munkové (2004, s. 9) rozšířená o náboženské a etické normy, obyčeje, zvyky a rituály v dané společnosti. Sociální

normy tedy regulují chování lidí v daném sociálním celku a člověk je může respektovat na základě vnitřního přesvědčení nebo proto, že při jejich porušení následují sankce.

Normy nejsou ustálenými strukturami, ale mění v čase a v závislosti na změnách v sociálním, ekonomickém a politickém klimatu konkrétní společnosti. Proto je obtížné přesně vymezit hranici mezi tím, co je normální a co je již abnormalita. K pojetí normality lze přistupovat z různých teoretických hledisek. Vágnerová (1999, s. 19 – 23) vymezuje normalitu podle následujících kritérií:

Statistické pojetí vychází z četnosti výskytu daného jevu a normální je to, co se vyskytuje nejčastěji. Předností tohoto východiska je objektivnost a exaktnost a nevýhodou je nemožnost vyhodnotit kvalitativní rozměr zkoumaného jevu (zvýšená četnost výskytu agresivity neznamena, že je tento jev „normální“).

Funkční pojetí posuzuje normalitu z hlediska funkčnosti ve vztahu k člověku, tj. zda umožní člověku uspokojovat potřeby a naplňovat cíle.

Sociokulturní pojetí normality vyjadřuje provázanost normy s tím, co je v dané společnosti, kultuře a době obvyklé.

Norma jako ideál, kterému je třeba se přiblížit, může působit jako motivace k dosažení cíle i jako cíl samotný, pokud daný ideál představuje i optimum něčeho, čeho bychom chtěli dosáhnout.

Skupinová norma je postavena na kritériích normality dané sociální skupiny. Normativní kritéria se mohou lišit s ohledem k etnicitě, náboženské příslušnosti, věku atd. konkrétní skupiny.

Subjektivní norma pozorovatele odráží individualitu pozorovatele, který hodnotí co je a co není normální. Toto pojetí upozorňuje na fakt, že variabilita hodnocení existuje i u jedinců téže sociální skupiny a je ovlivněna mnoha osobnostními vlastnostmi člověka (inteligence, zkušenost, vzdělání, emotivita atd.).

1.4 Chování ve vztahu k sociálním normám

Ondrejko (2000, s. 21) klasifikuje chování jedince ve vztahu k sociálním normám následovně:

- **„jednání konformní** neboli **přiměřené**, které je v souladu s normami společnosti,
- **jednání nekonvenční** čili **nonkonformní**, které společnost ještě akceptuje,
- **jednání deviantní** neboli **odchylné** od klasického sociálního chování, které se dále dělí na (a) dissociální, (b) asociální a (d) antisociální, (e) delikventní a (f) kriminální.“

1.5 Sankce jako nástroj v procesu socializace

Komenda (1999, s. 14) a Munková (2004, s. 10, 11) shodně poukazují na nutnost sankcí, které v procesu socializace napomáhají posilovat sociální normy ve vědomí lidí. Sankce mohou být pozitivní (pochvala, úsměv) a negativní (verbální narážky, kritika). Oba tyto projevy se realizují buď v rovině neformální, tj. v rámci mezilidských vztahů, nebo v rovině formální, která je přesně definovaná pravidly (např. zákony) v písemné podobě. Právní normy odrážejí postoj společnosti k sociálním jevům, ale zároveň je zpětně pomáhají vytvářet. Každé protiprávní jednání je sociální deviací, ale ne každá sociální deviace je protiprávním jednáním.

1.6 Sociální kontrola

Posledním termínem ve výčtu pojmů spojených s tématem sociálních deviací a norem je sociální kontrola, která dle Munkové (2004, s. 11) může mít povahu formální a neformální. Formální sociální kontrola je vždy institucionalizovaná a vykonává ji např. policie, soudy apod. Naopak neformální se projevuje „kontrolou“ ze strany rodičů, sousedů apod. V neformální rovině se sociální kontrola odvíjí od procesu socializace jedince, ve kterém se postupně zvnitřňují normy, postoje a hodnoty. To se navenek projevuje chováním, které je v souladu s normami platnými v dané společnosti.

Dodržování morálních norem je hlídáno vlastním svědomím a veřejným míněním. Morálka na rozdíl od práva využívá více pozitivní sankce (pochvala, vyznamenání apod.), které se u jedince projevují pocitem sebeuspokojení. Ovšem také negativní morální sankce (strach z veřejného odsouzení ze strany blízkých lidí,

sousedů, kolegů apod.) mohou mít daleko silnější účinek regulující sociální konformitu než strach z autority státní. (Komenda, 1999, s. 20).

1.7 Teoretické pohledy na sociální deviace

Mühlpachr (2001, s. 8) seznamuje s tradičními pohledy na deviantní chování, které jednak reflektují postoje běžné populace a zároveň odborníků k tomuto fenoménu.

1.7.1 Absolutistický pohled

Jak již název napovídá, vyjadřuje absolutistický pohled přesné vymezení pravidel správného chování platných ve všech společnostech, bez výjimky. Porušení těchto sociálních norem je deviantní a společnost má právo takového jedince kontrolovat, soudit a trestat. Jevy jako homosexualita, drogy, krádeže jsou deviantní ve všech dobách a kulturách.

1.7.2 Morální pohled

Morální pohled na deviaci má stejně jako pohled absolutistický černo bílé hodnocení odchylek, navíc je však doplněn o předpoklad, že deviace je špatná a zlá. Tento pohled taktéž nezohledňuje sociokulturní kontext odchylky od normy.

1.7.3 Medicínský pohled

Našel své místo v sociologii, a to v rámci sociální patologie. Vychází z přesvědčení, že lidský a společenský organizmus jsou si podobné, a tak je deviantní jednání příznakem společenské nemoci. Tento pohled na dlouhou dobu ovlivnil především evropskou sociologii.

1.7.4 Statistický pohled

Je charakteristický pro vědní obory, které preferují empirický výzkum a kvantitativní měření jevů před kvalitativním hlediskem. Na rozdíl od předchozích proudů nedělí jevy na dvě opačné polarity. Za deviaci je považována každá odchylka od statistické normy, bez ohledu na sociální kontext, společenské standardy, či mínění veřejnosti.

1.7.5 Relativistický pohled

Jedná se o soudobý pohled, který se na deviaci dívá v rámci kontextu konkrétní kultury a společnosti. Co jedna společnost zavrhuje, jiná kultura může akceptovat. Například v některých arabských zemích bývá žena, kterou manžel označí za cizoložnici kámenována či zohavena, zatímco v evropské kultuře je tento jev tolerován.

1.8 Teorie sociálních deviací

Sociálně deviantní chování bylo v průběhu lidské historie předmětem zájmu mnoha vědních oborů, např. medicíny, psychologie, biologie, sociologie, práva, kriminologie, sociální pedagogiky atd. Na přelomu 19. a 20. století převažovaly jednofaktorové teorie, které tvrdily, že deviantní chování je ovlivněno pouze jedním faktorem. Postupem času, na základě nových poznatků, se na problém deviací pohlíží jako na multifaktorový fenomén, jenž má interdisciplinární charakter. (Kraus, Hroncová a kol., 2007, s. 14).

1.8.1 Jednofaktorové teorie deviace

V následujících odstavcích budou rozebrány tři základní a nejvýznamnější jednofaktorové přístupy ve zkoumání sociální deviace: (1) Biologické teorie deviace, (2) Psychologické teorie deviace a (3) Sociologické teorie deviace.

Biologické teorie deviace

Nejstarší biologické přístupy se zabývaly především studiem kriminálního chování, přičemž sklony k deviantnímu chování vidí v genetické výbavě jedince, ve fyziologických a anatomických faktorech. Proto se biologické teorie „snaží dokázat, že existují typy lidí, kteří jsou deviantně disponibilní.“ (Mühlpachr, 2001, s. 10). Dle těchto teorií „není pro takové jednání důležitá výchova ani sociální prostředí, ale biologická podstata člověka, která determinuje jeho další vývoj.“ (Kraus, Hroncová a kol., 2007, s. 14).

Za zakladatele biologické teorie lze považovat italského psychiatra, antropologa a kriminologa Cesare Lombrossa (1853 – 1909). Ten se zaměřil především na zkoumání tvaru lebky a jejich anomálií (vysedlé lícní kosti a čelisti, ustupující brada, mohutné nadočnicové oblouky, zvláštnosti ušních boltců), které

podroboval měření a z těchto vnějších fyzických zvláštností definoval typ „rozeného zločince“, který se svými typickými stigmaty a fyziologickými znaky liší od ostatních. (Mühlpachr, 2001, s. 10).

Další výraznou osobností koncepce biologické determinace byl profesor harvardské univerzity William H. Sheldon (1898 – 1977), který se inspiroval německým konstitucionalistou Ernestem Kretschmerem (1888 – 1964) a rozdělil lidské jedince do tří kategorií. Zkoumal fotografie lidských těl z různých stran a na základě tohoto dospěl ke třem konstitučním typům, které se od sebe odlišují jak mentální úrovní, tak i silou temperamentu. Rozdělil je na kategorie (1) endomorfní, (2) mezomorfní a (3) ektomorfní. Podle této klasifikace měl mezomorfní typ, vyznačující se výraznou maskulaturou, výbušností a citovou lhostejností, nejlepší předpoklady k protiprávnímu jednání. (Kraus, Hroncová a kol., 2007, s. 15).

Moderní biologické teorie jsou ve svých tvrzeních opatrnější než uvedená kategorická tvrzení z dřívějších období. Vycházejí z předpokladu, že si někteří jedinci přinášejí do života sklony k násilnostem a antisociálnímu jednání, ale záleží na vnějších podmínkách, zda dojde k projevení patologie či nikoliv. (Komenda, 1999, s. 109).

Psychologické teorie deviace

Psychologické teorie vycházejí buď z psychoanalytické, psychiatrické nebo behavioristické tradice. Na rozdíl od sociologů se zabývají individuálními zvláštnostmi deviantů a sociální vlivy jsou považovány za druhotné. Podle těchto teorií je za sociálně deviantní jednání zodpovědná lidská psychika. (Komenda, 1999, s. 111, 145).

Psychoanalytické koncepce vychází z učení Sigmunda Freuda (1856 – 1939), který tvrdí, že duševní život člověka je ovládán pudy, a to pudem sexuálním a destruktivním. Pokud dojde k jejich potlačení, žije jedinec sice v souladu s normami společnosti, ale je deviantním vůči své přirozenosti. Naopak, pokud je nepotlačí, stává se deviantním vůči společnosti. (Komenda, 1999, s. 115, 116).

Behaviorální teorie vychází z přesvědčení, že deviantní chování (zvláště násilné činy) jsou naučené odpovědi jedince na životní situace. Takový jedinec nemusí být nutně abnormální či morálně nezralý. Dle Alberta Bandury (1925), který

patří k představitelům behaviorální teorie sociálního učení, se lidé učí násilí prostřednictvím životních zkušeností. Teoretici sociálního učení nepodceňují duševní a fyzické predispozice jedince k násilí, ale za spouštěč takového jednání označují okolní podněty. (Jedlička, Klíma, Koťa et al., 2004, s. 93).

Koncepce Johna Bowlbyho vysvětluje deviaci z hlediska rané dětské socializace, kdy se začínají formovat první postoje vůči hodnotám a normám. V tomto období je pro dítě velmi důležitá bezpečná vřelá citová vazba s matkou či s náhradním pečovatelem. Absence této vazby může vést k vývoji psychopatické osobnosti s impulzivními projevy jednání, bez schopnosti reflektovat následky svých činů. Podle Bowlbyho, tak většina recidivistů, byla ochuzena o mateřskou lásku a mnozí z nich vyrůstali v dětských domovech. (Komenda, 1999, s. 121).

Teorie morálního vývoje je spojována se jmény Piaget a Kohlberg. V tomto pojetí je vznik a rozvoj deviantního chování propojen s nedostatečně vyvinutou úrovní morálky jedince. (Komenda, 1999, s. 146).

Sociologické teorie deviace

Sociologické teorie vidí stěžejní vliv sociokulturních faktorů, především pak patologického sociálního prostředí na sociálně deviantní jednání. Tento přístup předpokládá, „že každý v určitých životních situacích (navozujících sociální deviace) může být potencionálně deviantně jednajícím.“ (Kraus, Hroncová a kol., 2007, s. 28).

Historicky nejstarší sociologický přístup je spojován s francouzským sociologem Emilem Durkheimem (1858 – 1917) a s jeho **teorií anomie**. Podle této teorie dochází ve společnosti k patologickým jevům, které vznikají např. jako následek nečekaných ekonomických zvrátů. Ve stavu „bezzákonnosti“, nebo-li anomie, přestávají platit původní zákony a dochází k poklesu společné morálky. V knize *Sebevražda* (1897) Durkheim jako první propojil suicidální jednání s ekonomickým stavem společnosti a tento typ sebevraždy nazval anomickou. (Kraus, Hroncová a kol., 2007, s. 28).

Tuto teorii pak dále rozpracoval Robert K. Merton (1910 – 2003), který rovněž tvrdí, že patologické osobnosti jsou výsledkem struktury společnosti a její kultury. Odhaluje rovněž mýtus „amerického snu“ o stejných příležitostech k dosažení bohatství. Jasně dokazuje, že tohoto snu dosáhnou pouze někteří a ostatní se

o dosažení ideálu mohou pokusit nelegitmně, čímž se dostávají do rozporu s řádem společnosti. (Kraus, Hroncová a kol., 2007, s. 28).

Teorie kulturního přenosu tvrdí, že k deviantnímu chování může dojít v rámci přenosu norem platných v kultuře dané společnosti.

Etiketizační teorie (teorie labellingu) je další v řadě sociologických teorií. Vychází z předpokladu, že identita člověka, jeho sebepojetí, se vytváří ve vztazích s okolím, a to v reakcích druhých lidí. Pokud bude negativní etiketou (nálepkou) označen jedinec s problémovým či deviantním chováním, může podle Lemerta dojít k tomu, že se jedinec začne s novou nálepkou identifikovat. Tento proces proměny k nové „identitě“ nazval autor sekundární deviací. (Labáth, 2001, s. 67).

Teorie blahobytu je spojována s krizí morálky v západních zemích, kdy se střední vrstva snaží srovnat životní úroveň s vyššími vrstvami za pomoci kriminality. (Kocurová, 2002, s. 65).

1.8.2 Multifaktorové teorie

Nové objevy především v oblasti psychiatrie, lidské genetiky i dalších vědních oborů se v 80. letech 20. století odrazily ve snaze o interdisciplinární přístup k pochopení deviantního chování. Představitelé multifaktorových teorií zdůrazňují kombinaci příčin bio-psycho-sociální povahy při vzniku deviantního chování. K hlavním představitelům tohoto přístupu patří manželé S. a E. Glueckovi, kteří za hlavní faktory delikvence pokládají: (1) **duševní zaostalost**, (2) **charakterovou nestálost**, (3) **deficitní rodinné prostředí** a (4) **zlé přátele**. Na základě svých celoživotních výzkumů dospěli k závěru, že rozhodujícím a ovlivňujícím faktorem je počáteční vývoj osobnosti v rodině. (Kraus, Hroncová a kol., 2007, s. 22, 23).

Multifaktorový přístup k příčinám vzniku deviantního chování odpovídá současnému vědeckému poznání a zároveň zdůrazňuje přítomnost endogenních a exogenních příčin při vzniku tohoto chování. (Kraus, Hroncová a kol., 2007, s. 22, 23).

Endogenní příčiny

Mezi endogenní neboli vnitřní příčiny deviantního chování patří faktory, které lze pozorovat v osobnosti člověka. Tyto faktory mají buď povahu *biologickou* (faktory geneticky dané, tj. vrozené), nebo povahu *psychologickou* (faktory získané v průběhu rozvoje osobnosti). (Kraus, Hroncová a kol., 2007, s. 23).

K osvětlení teorie genetických dispozic přispěly především Mednickovy studie jednovaječných a dvojevaječných dvojčat. Z těchto studií vyplynulo, že mezi jednovaječnými dvojčaty je 2 – 3x větší shoda v tendencích ke kriminálnímu jednání v porovnání s dvojevaječnými dvojčaty. Procentuálně však tato shoda představuje pouze 35%. Zbýlých 65% jednovaječných dvojčat se v kriminálním jednání neshoduje. Na základě těchto výsledků dospěl Mednick k názoru, že při vzniku kriminálního chování má o něco větší vliv prostředí před genetickou dispozicí. (Kraus, Hroncová, 2007, s. 23).

Dalšími vrozenými faktory, které mohou přispět k deviantnímu jednání, jsou například syndrom hyperaktivity, genetické dispozice psychopatického rázu, snížený intelekt, pohlaví, atd. (Kraus, Hroncová a kol., 2007, s. 24). Protagonisté biologických teorií tedy měli do určité míry pravdu, nicméně nejnovější multifaktorové vědecké přístupy ukazují, že biologické dispozice samy osobě nepodmiňují jedince k deviantnímu chování, nýbrž pouze zvyšují jeho pravděpodobnost v kombinaci s dalšími nepříznivými vlivy. (Kraus, Hroncová a kol., 2007, s. 23).

Kromě vrozených dispozic patří k endogenním činitelům také vše, co působilo na vývoj jedince, především v raném dětství. V tomto období je pro dítě nejdůležitější láskyplný a bezpečný vztah s matkou, který je základem pro jeho pozdější schopnost navazovat otevřené a kvalitní vztahy s ostatními. (Vágnerová, 2004, s. 125).

Exogenní příčiny

Mezi exogenní neboli vnější příčiny deviantního chování řadíme všechny faktory, které na jedince působí zvenčí a vyvolávají deviantní chování. Jsou to zejména rodina a přátelé, škola, vrstevnické skupiny, média, lokální prostředí (město vs. venkov), celospolečenské klima apod. (Kraus, Hroncová a kol., 2007, s. 25 – 28).

Hlavním vnějším faktorem, který sehrává klíčovou roli v procesu socializace jedince je bezesporu **rodina** a její prostředí. Zdravá rodina plní funkci biologickou, ekonomickou a výchovně-socializační, a tak vytváří pro své členy bezpečné citové, ekonomické a sociální zázemí. Pokud některá z těchto funkcí selhává nebo je narušena, dochází k destabilizaci rodiny jako celku. „Rodina je tradičně považována za hlavního činitele, jenž svým selháváním dětem umožňuje kriminální chování.“ (Matoušek a Kroftová, 2003, s. 37). Primární rodina je místem, kde dítě získává vzory pro své budoucí chování, své první vědomosti, dovednosti, zde si osvojuje společenské normy a pravidla chování. Kraus, Hroncová a kol. (2007, s. 25) tyto převzaté modely jednání označují jako „sociální dědičnost“. Psychosociální klima v rodině, komunikační vzorce mezi jejími členy, styl výchovy, hodnotová hierarchie, kterou má rodina postavenou, vztahy jak vně rodiny, tak vůči okolí, to vše a mnohé další působí na vývoj osobnosti a formuje altruistické prosociální chování. Vágnerová (2000, s. 122) zdůrazňuje význam rodiny pro vytvoření vnitřní kontroly chování svým tvrzením, že „normy chování, které tvoří racionální základ autoregulačního systému, se dítě učí především ve své rodině.“

Škola představuje místo, kde v rámci výchovně – vzdělávacího procesu dochází k rozvoji všech složek osobnosti dítěte, a to kognitivní, sociální a citové. Příklad do školy je pro dítě velmi významným okamžikem. Do jeho sociálního světa vstupuje kromě rodiny nová instituce se vším, co to obnáší a představuje významný socializační činitel. Vojtová (2008, s. 74) srovnala práce odborníků (Kauffman, Walkera, Seversona a Pokorné), kteří zkoumali rizika spojená se školou a uvádí tyto aspekty rizikovosti: „školní neúspěch, nepřiměřené nároky na žáky, pozice outsidera, slabá vazba na školu, nevhodné kázeňské prostředky, škodlivá vrstevnická skupina, šikanování a sociální izolace.“

Významnou roli v interakci se žáky sehrává osobnost učitele, jeho charisma, zaujetí pro obor, pedagogické dovednosti a především emoční inteligence. Ta stojí za jeho schopností nasnímat klima třídy, volit specifický přístup k jednotlivcům a podpořit jejich rozvoj, motivovat a být vzorem v prosociálním jednání. Podle Krause, Hroncové a kol. (2007, s. 27) nejsou učitelé dostatečně připraveni jednak respektovat individuální zvláštnosti žáků a následně pracovat s problémovými žáky. Také Matoušek a Kroftová (2003, s. 75, 76) obrací pozornost na přístup učitele, který

může působit na žáka jak v pozitivním tak v negativním duchu. Znamky, ústní hodnocení, způsob reakce na dítě, to vše jsou prostředky, kterými může přispět k segregaci málo nadaných dětí. Pokud se vůči slabému jedinci ve třídě nevhodně vymezuje (např. slovními narážkami), může nevědomě označit příští oběť šikany. A právě tyto děti, které špatně prospívají a jsou ve svém dalším prostředí, ať rodinném, či v rámci subkultur pod vlivem asociálních faktorů, vykazují podle těchto autorů vyšší riziko sociálního selhání. Vojtová (2008, s. 70) poukazuje na důležitou roli školy právě při eliminaci faktorů přispívajících k problémovému chování. Mezi efektivní opatření patří podle Vojtové zejména vytváření pozitivního otevřeného klimatu, časná intervence problémového chování, posilování sociálních kompetencí, podpora vrstevníků a učitelů.

Skupina vrstevníků je zdrojem nepostradatelných vztahů, které mohou být jak pozitivní tak negativní. V období dospívání mají pro vznik deviantního chování rozhodující význam party, tj. vrstevnické skupiny. Podle Vágnerové (2000, s. 230) se „v dospívání zvyšuje význam a vliv vrstevnické skupiny. Role, kterou dospívající získá ve vrstevnické skupině, má pro jeho identitu velký význam“. A právě tlak na skupinovou konformitu v případě delikventních skupin představuje podle Kocurové (2002, s. 65) větší rizika pro děti z dysfunkčních rodin než pro děti, které mají dobré rodinné zázemí.

Život ve městech nabízí mladým lidem více příležitostí k rizikovému trávení volného času a usnadňuje možnost získání návykových látek (Matoušek, 2005, s. 268). Navíc zde nefunguje, nebo funguje jen velmi omezeně, neformální sociální kontrola, která je naopak charakteristická pro venkovské prostředí. (Kraus, Hroncová a kol., 2007, s. 28).

Mocným socializačním činitelem se v našem století stávají **média**, především televize, internet a počítačové hry, která mají nepopíratelný vliv na formování hodnotové orientace a norem mládeže. Více se touto problematikou zabývají např. Jolin a Weller (2011), Martins a Wilson (2011) a Ferguson (2010). Aby člověk dokázal rozpoznat, správně rozlišovat impulzy z vnějšího světa, potřebuje se opřít o stabilní hodnotovou hierarchii neboli umět stanovit zdravá kritéria, podle kterých bude schopen vyhodnocovat a rozhodovat se. V opačném případě se stává snadnou

„kořistí“ různých lákadel. Mladí lidé nejvíce „nasávají“ atmosféru doby, ve které žijí a trendy, které jsou prezentovány jako „to pravé“. Mladá generace, která si přirozeně hledá vzory, idoly je na této cestě ovlivněná podněty z vnějšku, především z médií. „Tváře“ televizních kanálů mnohdy prezentují pouze konzumní stránku života. Autorka spatřuje „hrozbu“ mediální nabídky především ve třech oblastech, a to ve všudypřítomném násilí, jehož negativní dopad potvrdila řada výzkumů, dále v sexuální podtextu i u běžných programů a v reklamních spotech, které uměle vytvářejí potřebu mladých lidí vlastnit a konzumovat produkty, bez nichž by nebyli ve společnosti svých vrstevníků dost „cool“. Tento nabízený konzum je dle autorky nutné vyvážit aktivitami, které cíleně působí na vyšší potřeby a napomáhají kultivovat ducha. Proto autorka v empirické části předkládané práce mimo jiné také zjišťovala, zda jednotlivé NZDM v Plzni působí na spirituální složku osobnosti svých klientů.

Martins a Wilson (2011) ve své studii zaměřené na vliv tzv. televizní sociální agrese, kam patří šíření pomluv, ignorance, apod., prokázali jednoznačný dopad těchto mediálních vzorů chování na růst sociální agresivity mezi dětmi ve škole.

Až 92% televizních programů, které jsou populární u mladistvých mezi 11. a 14. rokem věku, obsahují dle analýzy Coyneho a Archera (2004), různé druhy sociálního násilí. Patnáctiletý výzkum Huesmanna a kol. (2003) jednoznačně potvrdil vztah mezi sledováním televizního násilí v dětství a následnou agresivitou v dospělosti. Nemusí se přitom jednat pouze o fyzické násilí, ale také o násilí sociální, které může výrazným způsobem podlomit sebeúctu a postavení oběti ve společnosti.

Dopad televizního násilí je dle Matouška a Kroftové (2003, s. 103, 104) výrazný především u těch dětí, které jsou díky vrozené dispozici, patologickému prostředí rodiny či příslušností k asociálním subkulturám více náchylné reagovat agresivně. Nejpřesvědčivější důkazy o škodlivém vlivu televizního násilí na chování mládeže, a to především v období dětství a časného dospívání, přinesla práce Centerwalla (USA, 1992). Z této studie vyplynulo, že se u zkoumaného vzorku dětí se cca za 10 – 15 let, a to v době dokončení dospívání výrazně zvyšuje násilné kriminální chování. Podle Matouška a Kroftové je proto důležité, naučit mládež selektovat zprávy z médií, a to formou mediální výchovy.

2 RIZIKOVÁ MLÁDEŽ

Po roce 1989 se u nás objevil fenomén rizikové mládeže, která je více náchylná k sociálnímu selhání. Svým znatelným podílem na kriminalitě a snižováním věku páchání trestné činnosti se stala významným společenským problémem. Nicméně Matoušek (2005, s. 267) podotýká, že problém rizikové mládeže se objevuje již v novověku, a to jako následek společenských změn v posledních dvou stoletích. K těm podstatným změnám, patří dle autora především slábnoucí vliv rodiny a církve čili tzv. tradičních institucí, které fungovaly jako přirozená sociální kontrola. V této kapitole se autorka zaměří na pojmy riziková mládež, delikvence a kriminalita ve spojení s mladistvými. V závěru této části autorka popíše formy a úrovně prevence sociálně patologických jevů.

Labáth a kol. (2001, s. 11) definují rizikovou mládež jako skupinu dospívajících, u kterých je vyšší pravděpodobnost, že dojde k selhání v sociální a psychické oblasti. Rizikovost je zde chápána jako větší náchylnost a vyšší ohrožení psychosociálního vývoje oproti standardní populaci mládeže. Jedinec může být rizikový z různých hledisek ať již osobnostních, somatických, zdravotních, sociálních, z hlediska chování apod. Matoušek a Kroftová (2003, s. 185) mezi dispoziční faktory rizikovosti zahrnují „dědičnost, konstituci, nižší úroveň schopností, poruchy morálního vývoje, dysfunkční rodinu, neúčast na vzdělávání a trhu práce, bydlení ve velkých městech, příslušnost k asociálním subkulturám apod.“

Proces dospívání začíná zpravidla mezi 10. až 12. rokem věku, označuje se jako pubescence a končí mezi 15. až 16. rokem. Poté navazuje adolescence, a to obvykle mezi 16. až 17. rokem. Její ukončení, čili stanovení horní hranice věku závisí dle Labátha a kol. (2000, s. 14) na tom, co je považováno za rozhodující kritérium. Podle autorů je rozhodující plné rozvinutí tělesných a duševních dispozic jedince, což bývá kolem 21. roku věku.

Vágnerová (2000, s. 209, 253, 296) upozorňuje, že v období pubescence dochází ke komplexní proměně všech složek osobnosti a na rozdíl od tvrzení předchozích autorů, kteří spojují završení dospívání i s rozvojem tělesných dispozic, tvrdí, že se to týká zejména oblasti psychické, sociální a vzácněji i somatické. V psychické oblasti se vrchol dospívání projevuje schopností reálného sebehodnocení

a vyrovnanými vztahy v primární rodině. Důležitým mezníkem dospělosti v rovině sociální je nástup do zaměstnání.

2.1 Rizikové faktory dospívání

Při hledání zdrojů deviantního jednání dospívajících dospěli Labáth a kol. (2001, s. 20, 59) k závěru, že rozhodujícím rizikovým faktorem je selhání jedince při naplňování úkolů psychosociálního vývoje.³ Při jejich plnění dochází ke zrání osobnosti a k přirozenému posunu do navazující fáze. Když se člověk překážkám vyhne nebo je nezdolá, o to náročnější jsou další výzvy a navíc nezvládnuté krize mají tendenci setrvávat až do dospělosti.

Kritickým obdobím v životě každého jedince je dospívání, které je podle Eriksona hledáním a budováním vlastní identity. V tomto procesu hraje velkou roli, byť přechodně, období sounáležitosti se skupinovou identitou. Vrstevnická skupina poskytuje svému členovi jednak oporu, naplňuje jeho potřebu přátelství a napomáhá v procesu psychického odpoutání se od rodiny, kdy dochází k proměně citové vazby k rodičům. Důležité jsou i první lásky (Vágnerová, 2000, s. 251, 252). Problémy se mohou projevit v neschopnosti vytvářet uspokojivé vztahy s vrstevníky a najít si své místo ve skupině. Reakcí na absenci těchto vazeb může být příklon k normám antisociálních skupin, případně útěk do sociální izolace, ze které se následně mohou vyvinout emocionální či behaviorální poruchy (Labáth a kol., 2001, s. 20). Pokud nemá adolescentní osobnost dostatečně vyvinutý pocit osobní identity, neví kdo je, nemá vytvořený reálný obraz o sobě, prožívá vnitřní zmatek, který doprovází pocity bezmoci a sebepodceňování (Labáth, 2001, s. 20). Tento stav se může projevovat v podobě zvýšené agresivity či v únikových tendencích experimentování s drogami. (Jedlička, Klíma, Kořa et al., 2004, s. 91).

Dalším významným krokem v procesu dospívání je připravenost přijmout odpovědnost za vlastní život, jeho směřování, hodnoty, plány a opustit tak výhody, jenž role dítěte obnáší. Sřet světa dítěte s jeho výhodami a světa dospělých

³ Erikson rozpracoval koncepci psychosociálního vývoje jedince (doplněnou o kulturní a sociální vlivy), kterou rozdělil do osmi životních etap. Každá z těchto etap představuje pro jedince specifické úkoly a výzvy. (Labáth a kol., 2001, s. 59).

s požadavky na odpovědnost se může projevit například selháváním ve škole, v profesní přípravě nebo v oblasti osobních ambic. (Labáth a kol., 2001, s. 20).

2.2 Vymezení pojmu kriminalita a delikvence ve vztahu k mládeži

S pojmy delikvence a kriminalita pracují především právo a kriminologie. Kriminologie se zabývá takovým druhem deviantního jednání, které porušuje společenské normy v takovém rozsahu, že mohou být uplatněny trestněprávní sankce za použití státního donucovacího systému. Trestně právní sankce mohou být uplatněny také v případě mladistvých, tj. jedinců od 15 do 18 let věku. Na rozdíl od nezletilých dětí do 15 let, které nemají právní odpovědnost, mladiství trestní odpovědnost mají. Nicméně jejich trestní odpovědnost je oproti dospělým snížena.“ Matoušek a Kroftová (2003, s. 315, 317).

Pokud trestný čin spáchá dítě mezi 12. až 15. rokem věku, za který mu lze uložit výjimečný trest dle trestního zákona, probíhá tento proces v občansko-právním řízení a zpravidla bývá nařízena ochranná výchova. (NICM, 2011).

Pojmem širším než kriminalita je delikvence, při které dochází k porušování nejenom právních, ale i širších společenských norem. Delikventní chování jedince je klasifikováno podle stupně závažnosti porušování norem. Delikvence se mimo jiné týká pochopitelně také dětí a mladistvých. U mladších dětí se zpravidla vyskytuje **chování disociální** neboli nepřiměřené (kážeňské přestupky ve škole, lži) a **chování asociální** (záškoláctví, toxikomanii, útoky z domova), která dle Matouška a Kroftové (2003, s. 317) mohou vyústit až v trestnou činnost a lze je označit jako chování **predelikventní**. Nejzávažnějším porušením norem představuje chování **antisociální**, které zahrnuje veškerou trestní činnost (loupeže, krádeže, sexuální delikty, vraždy) a představuje závažnou společenskou hrozbu. (NICM, 2011).

Mühlpachr (2001, s. 66) poukazuje na rostoucí podíl dětských a mladistvých pachatelů na trestné činnosti. Přičemž podíl osob do 30 let na celkem zjištěných pachatelích činí více než 60%.

Fišer a Škoda (2009, s. 157) vidí příčinu vzniku kriminálního chování a delikvence ve vzájemném působení bio-psycho-sociálních činitelů. Multifaktoriální

příčiny delikventního chování potvrzuje i Vágnerová (1999, s. 417), která říká, že „konkrétní trestný čin je vždycky výsledkem interakce vnitřních faktorů (tj. osobnosti pachatele) a vnějších okolností (tj. situace, v níž k trestnému činu došlo).“ Podle této autorky (2004, s. 805) lze trestnou činnost chápat jako „projev porušení sociálně adaptačních schopností a dovedností.“

2.3 Instituce a služby pro rizikové děti a mládež

Mezi instituce a služby, které se zabývají rizikovou mládeží, řadí Matoušek (2005, s. 270 – 274) následující:

Orgány sociálně-právní ochrany (OSPOD) spadají pod odbor státní sociální péče a poskytují v rámci agendy obecního úřadu obce s rozšířenou působností sociálně-právní ochranu dětí, a to v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí a zákonem č. 94/1963 Sb., o rodině. „Základní zásadou sociálně-právní ochrany dětí je zájem a blaho dítěte, přičemž touto ochranou se rozumí zejména ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochranu oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění a působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny.“ OSPOD má mimo jiné zastupovat zájmy dítěte v řízeních, v nichž se rozhoduje o nezletilých dětech např. komu bude dítě svěřeno do výchovy, jaké bude výživné, jak bude upraven styk rodičů s dětmi apod. (Plzeň - oficiální informační server města, 2012).

Kurátor pro děti a mládež je specializovaným úředníkem státu, který vykonává sociálně-právní ochranu dětí se zaměřením na nezletilé a na jejich rodiny. Poskytuje především poradenskou a socio-terapeutickou pomoc v případech s výchovnými problémy, na které upozorní buď rodiče, nebo škola. Dále je jeho povinností starat se o mladistvé páchající trestnou činnost, být přítomen trestních řízení proti nim a spolupracovat s věznicemi při řešení sociálních problémů těchto uvězněných.

Diagnostické a výchovné ústavy patří mezi ústavní zařízení pro děti a mládež, které mají nařízenou ústavní výchovu nebo uloženou ochrannou výchovu. Ve větších městech bývá tato služba rozšířena o **střediska výchovné péče**, která

nabízí buď ambulantní programy, nebo některá střediska mají k dispozici i oddělení pro krátkodobé pobyty.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, která jsou zřizována nestátními neziskovými organizacemi, sehrávají významnou roli především na poli primární prevence. Tato centra ve svém portfoliu nabízejí řadu volnočasových aktivit pro aktivní a smysluplné trávení volného času, přičemž tato nabídka slouží zejména jako prostředek k navázání bližšího vztahu s klientem a následně realizaci sociální služby podle potřeb klienta.

Domy na půli cesty, jejichž zřizovateli jsou rovněž nestátní neziskové organizace, nabízí ubytování zletilým osobám do 26 let, které přichází z dětských domovů nebo z výkonu ústavní či ochranné výchovy zpravidla na dobu jednoho roku. Cílem této dočasné služby je zapojit klienty do běžného občanského života, aby byli schopni vést samostatný život.

Na úrovni školských institucí (základní a střední školy, učiliště) působí výchovní poradci a metodici prevence sociálně patologických jevů.

Křesťanská katolická a evangelická církev pracují taktéž s rizikovou mládeží. Nejstarší tradicí v práci s mládeží mají salesiánská střediska, která pokračují v odkazu svého zakladatele kněze Dona Bosca.

Probační a mediační služba⁴ (PMS) je poměrně mladou institucí, která vychází ze součinnosti sociální práce a práva, zejména trestního. PMS usiluje o zprostředkování účinného a společensky prospěšného řešení konfliktů spojených s trestnou činností a současně organizuje a zajišťuje výkon alternativních⁵ trestů. Specifickou činností PMS představuje práce s mladistvými a dětmi, kdy z podnětu např. soudů nebo kurátora pro děti a mládež vstupují specialisté pro tuto cílovou skupinu do případu. Na začátku přípravného řízení nabízí pracovník PMS dotčeným stranám možnost mimosoudního řešení konfliktu, tzv. mediaci, která je podmíněná souhlasem zainteresovaných stran. Zároveň lze v této fázi mladistvému pachateli, s jeho souhlasem, uložit vhodné výchovné opatření, které jako tzv. probační program

⁴ Zákon č. 257/ 2000Sb. O probační a mediační službě, PMS spadá pod Ministerstvo spravedlnosti ČR. (PMS, 2012).

⁵ Mezi alternativní tresty patří obecně prospěšné práce a nově i trest domácího vězení. (PMS, 2012).

vymezuje zákon č. 218/2003 Sb.⁶ Zmíněný zákon definuje probační program pro mladistvé zejména jako: „program sociálního výcviku, psychologického poradenství, terapeutický program, program zahrnující obecně prospěšnou činnost, vzdělávací, doškolovací, rekvalifikační nebo jiný vhodný program k rozvíjení sociálních dovedností a osobnosti mladistvého, a to s různým režimem omezení v běžném způsobu života, který směřuje k tomu, aby se mladistvý vyhnul chování, které by bylo v rozporu se zákonem, a k podpoře jeho vhodného sociálního zázemí a k urovnání vztahů mezi ním a poškozeným.“ (PMS, 2012).

V některých západních zemích se jako alternativa k ústavnímu pobytu osvědčil dlouhodobý pobyt rizikových mladistvých **v náhradní rodině**. Matoušek a kol. (2007, s. 86) odkazují na výsledky srovnávacích studií, které dokazují snížení tendencí k delikventním projevům u mladistvých žijících v náhradních rodinách, ve srovnání s ústavně vychovávanými.

Další zajímavou možností na poli práce s touto cílovou skupinou představuje **mentoring**.⁷ Česká asociace streetwork (ČAS) v této souvislosti realizovala mezi dětmi a mládeží ohroženými sociálním vyloučením výzkum, týkající se okruhů problémů, s kterými se potýkají, jak je zvládají a s kým je řeší. Z šetření vyplynulo, že problémy této skupiny dětí jsou více či méně stejné jako jejich vrstevníků až na to, jak je vnímají. Většina je hodnotila jako těžko řešitelné a část dokonce jako neřešitelné. Přitom se nejčastěji svěřují kamarádům, v menší míře matce a velmi zřídka vedoucímu klubu či kroužku. Závěry poukázaly na chybějící článek v životech této cílové skupiny v podobě důvěryhodného dospělého, který by je v krizových obdobích života podpořil. Tento typ služby u nás dosud nebyl zaveden. Jakýmsi příslibem se jeví projekt Klíče pro život, který organizuje Národní institut dětí a mládeže (NIMD) společně s Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy. Klíče pro život jsou zaměřeny na rozvoj klíčových kompetencí v zájmovém a neformálním vzdělávání. V rámci tohoto programu by v budoucnu měl vzniknout vzdělávací modul pro budoucí mentory a organizace, kteří by se touto službou chtěli zabývat. (ČAS, 2012).

⁶ Zákon č. 218/2003 Sb. o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže ve smyslu znění § 17. (PMS, 2012).

⁷ Podstatou mentoringu je dobrovolná podpora jedné osoby (mentee) druhou (mentor), přičemž mezi hlavní pilíře tohoto vztahu patří podpora klienta v osobním rozvoji, upevňování sociálních dovedností a iniciativy při hledání řešení v náročných životních situacích. (Mentoring,n.d.).

2.4 Prevence sociálně patologických jevů

Výchova v rodině i přes její slábnoucí vliv zůstává dle Matouška (2005, s. 269) nadále nejvýznamnějším činitelem sociální prevence. Sociální prevencí se rozumí opatření, která mají předcházet sociálnímu selhání jedinců. Dělíme ji na (1) primární, (2) sekundární a (3) terciární prevenci. (Matoušek a Kroftová, 2003, s. 317). Odpovědnost za oblast primární prevence spadá především do působnosti rodiny, obce a Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy. Sekundární a terciární prevence je s ohledem na odbornou náročnost jednotlivých aktivit záležitostí resortu Ministerstva práce a sociálních věcí a v některých souvislostech i Ministerstva spravedlnosti a Ministerstva zdravotnictví. (Ministerstvo vnitra České republiky, 2010).

2.4.1 Primární prevence

Primární prevence představuje soubor aktivit s cílem předcházet ohrožujícím situacím, a tím eliminovat následky spojené se sociálně patologickými jevy. Týká se celé populace a zahrnuje výchovné, vzdělávací, volnočasové, osvětové a poradenské aktivity. Je realizována v rodinách, ve školách a v lokálních společenstvích, přičemž zvláštní pozornost je věnována dětem a mládeži. (Ministerstvo vnitra České republiky, 2010). „Cílem primární prevence nemůže být pouhá absence sociálně patologických jevů“, ale je nezbytné podporovat prosociální chování mládeže. (Matoušek a Kroftová, 2003, s. 267). Citovaní autoři dále poukazují nato, že dobrá prevence by měla předcházet všem typům sociálního selhání, přičemž její efektivita není možná bez podpory různých alternativních programů, které mohou rizikovým dětem nabídnout aktivity rozvíjející jejich osobnost.

Primární prevenci lze dále dělit na specifickou a nespecifickou. **Nespecifická primární prevence** umožňuje smysluplně trávit volný čas v rámci nabídky volnočasových aktivit, napomáhá rozvoji zdravé osobnosti a umožňuje rozvíjet talenty a zájmy. Nespecifická prevence by existovala, i kdyby byla společnost ideální, bezproblémová. Naproti tomu **specifická primární prevence** představuje takové aktivity a služby, které kdyby neexistovaly, dá se u rizikové cílové skupiny předpokládat negativní vývoj. Je realizována především na úrovni škol v rámci interaktivních školních programů zaměřených na rizikové způsoby chování a dále

probíhá formou přednášek či besed, které externě zajišťují většinou pedagogicko-psychologické poradny a neziskové organizace. (Ostrov radosti, 2010).

2.4.2 Sekundární prevence

Sekundární prevence je zaměřena na práci s jedincem či skupinami, kde k sociálnímu selhání již dochází, přičemž projevy tohoto selhávání mají disociální charakter a projevují se například jako záškoláctví, negativní postoj k učiteli apod. Zde je nejdůležitější včasné podchycení problému, aby se zabránilo jejich prohlubování. (Ostrov radosti, 2010).

2.4.3 Terciární prevence

Cílem následné neboli terciární prevence je zabránit opakování nežádoucího chování. Terciární prevence je orientována na resocializaci jedince do společnosti. Tato nápravná péče bývá v důsledku fixace poruch a tendence recidiv velmi obtížná. (Ostrov radosti, 2010).

3 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Počátky nízkoprahově poskytovaných služeb v České republice sahají do poloviny 90. let a jsou spojeny se zaváděním terénní sociální práce. NZDM začala ve větším měřítku vznikat v období let 1999 – 2002. Toto období je charakteristické definováním pojmosloví NZDM, metodiky práce s klientem i rozvojem vzdělávání pracovníků a dobrovolníků. (ČAS, 2012).

V následujících odstavcích autorka převzala definice z hojně citovaného a odbornou veřejností respektovaného dokumentu Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (Pojmosloví) vydaného Českou asociací streetwork (ČAS). ČAS je profesním sdružením odborníků a poskytovatelů nízkoprahových sociálních služeb a bylo založeno v roce 1997 jako odborná profesní organizace na podporu rozvoje streetworkové praxe. Jejím členem se může stát každý, kdo působí v teorii nebo praxi streetwork, ve státním či nestátním zařízení. Postupně zde své místo nalézali i pracovníci stacionárních nízkoprahových programů. Tématem NZDM se asociace zabývá 12 let a v současnosti se zaměřuje především na zavádění supervizí do nízkoprahových zařízení a na vzdělávání pracovníků. (ČAS, 2012).

3.1 Definice NZDM

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou dle § 62 Zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. taková zařízení, „která poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.“ (ČAS - Pojmosloví, 2008, s. 3).

NZDM spadají podle téhož zákona mezi služby sociální prevence, jejichž cílem je napomoci osobám, které jsou ohroženy sociálním vyloučením, překonat nepříznivou sociální situaci.

3.2 Definice služby NZDM

„Služba je určena dětem a mládeži, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo jsou jí ohroženy, a které nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci a péče. Jde o navázání a udržování kontaktu, poskytování informací, odbornou pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu ve způsobu života. Jedná se o ambulantní případně terénní formu sociální služby nízkoprahového charakteru. Cílem je umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohly řešit svoji nepříznivou sociální situaci.“ (ČAS - Pojmosloví, 2008, s. 5).

„Služba dle odstavce 1 Zákona o sociálních službách § 62 108/2006 Sb., obsahuje tyto základní činnosti:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“ (ČAS - Pojmosloví, 2008, s. 3).

3.3 Cílová skupina NZDM

„Cílovou skupinou NZDM jsou děti a mládež, které:

- a) **zažívají nepříznivé sociální situace** jako:

- konfliktní společenské situace
- obtížné životní události
- omezující životní podmínky

- b) **jsou ve věkových skupinách:**

- od 6 do 12 let
- od 13 do 18 let
- od 19 do 26 let

- c) **žijí nebo se pohybují v konkrétní lokalitě**, kterou lze vymezit sociálně nebo geograficky
- d) **vztahují se k nim další (doplňkové) charakteristiky**, jako např.:
- nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit
 - vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče
 - dávají přednost neproduktivního trávení volného času
 - dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu
 - mají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů, který je ohrožující pro ně samé nebo jejich okolí
 - nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb.“ (ČAS - Pojmosloví, 2008, s. 4).

3.4 Aspekty nízkoprahovosti

„Základní ideou nízkoprahovosti je realizovat službu tak, aby byla zajištěna její maximální dostupnost, tedy ve snaze odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb.

- Zařízení vytváří prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké přirozenému prostředí cílové skupiny.
- Pro omezení přístupu uživatele ke službě není důvodem pasivita či názorová odlišnost.
- Uživatel má možnost zůstat v anonymitě. Jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje uživatele musí být vedena se souhlasem uživatele a s právem do ní nahlížet. Zařízení získává jen ty údaje uživatele, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb.
- Pro užívání služby není podmínkou členství ani jiná forma registrace. Pravidelná docházka do zařízení není podmínkou užívání služby. Uživatelé mohou přicházet a odcházet v rámci otevírací doby zařízení podle svého uvážení. Uživatel není povinen zapojit se do připravených činností.
- Služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně.

- Provozní doba služby odpovídá potřebám uživatele. Je k dispozici v době, kdy uživatel má podmínky přijít do zařízení (jak z hlediska dne, tak měsíce a roku). Zároveň je provozní doba služby stabilní a nedochází k jejím náhlým výpadkům.
- Službu může využít kdokoliv z cílové skupiny bez omezení, pokud svým chováním a jednáním neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby.“ (ČAS - Pojmosloví, 2008, s. 5).

3.5 Druhy poskytovaných služeb NZDM

3.5.1 Kontaktní práce

„Způsob a metoda práce, pomocí které vytváříme prostor a situaci pro realizaci drobných individuálních plánů - cílených intervencí. Jde o vytvoření základního pracovního rámce potřebného pro realizaci konkrétního výkonu (činností a služeb). Jedná se o specifický druh kontaktu s uživatelem, který má za cíl vytvořit dostatečnou vzájemnou důvěru a podmínky potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb. Součástí kontaktní práce je hledání a upevňování hranic komunikace s uživatelem a kultivování jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb. Kontaktní práce má nejčastěji podobu rozhovoru v přirozeném prostředí uživatele (např. v kontaktní místnosti, na ulici, v klubu).“ (ČAS - Pojmosloví, 2008, s. 5, 6).

3.5.2 Situační intervence

„Sociálně pedagogická práce v situacích s výchovným obsahem, které vznikají v prostoru zařízení. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, které nastávají mezi uživateli služby, přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které vytváří či zvýrazní výchovný efekt situace.“ (ČAS - Pojmosloví, 2008, s. 6).

3.5.3 Informační servis uživateli

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

užívání návykových látek) nebo specifická témata - dle dohody s uživatelem.“ (ČAS - Pojmosloví, 2008, s. 6).

3.5.4 Poradenství

„Odehrává se formou rozhovoru s uživatelem nejlépe v samostatné místnosti, obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence uživatele tyto problémy řešit. Poradenství v NZDM se nejvíce zaměřuje na záležitosti vztahů, rodiny, sexu, návykových látek, školy, volného času, sociálně právní a jiné.“ (ČAS - Pojmosloví, 2008, s. 6).

3.5.5 Krizová intervence / Pomoc v krizi

„Řešení krizové situace, vzniklé v životě uživatele. Jde o diagnosticko-terapeutický přístup přispívající ke zvládnutí psychické krize. Může jít o pozorování chování uživatele s důrazem na posouzení aktuálního psychického stavu, rozhovor směřovaný k základní orientaci v příčinách krizového stavu, cílenou intervenci zaměřenou na zvládnutí potíží. Intervence obsahuje také návrh opatření. Rozsah intervence závisí na tom, zda pracovník je kvalifikován pro krizovou intervenci. Pracovník bez kvalifikace poskytne uživateli v krizi pomoc pouze v rozsahu akutní intervence s odkázáním na odborníka (eventuálně doprovodem).“ (ČAS - Pojmosloví, 2008, s. 6).

3.5.6 Zprostředkování dalších služeb (např. doprovod)

„Jedná se o dojednání návazné služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednáních v těchto zařízeních.“ (ČAS - Pojmosloví, 2008, s. 6).

3.5.7 Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele

„Jedná se intervence realizované pracovníkem (ústně, telefonicky, písemně) u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují uživatelův život. Kontakt je realizován se souhlasem a vědomím uživatele (nejlépe za jeho přítomnosti).“ (ČAS - Pojmosloví, 2008, s. 6).

3.5.8 Případová práce

„Dlouhodobá individuální práce. Případová práce se děje plánovaně, při zachování tohoto postupu:

- společné vydefinování kontraktu,
- vytvoření individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu,
- vedení dokumentace, s kterou je uživatel obeznámen,
- pravidelné revize kontraktu s uživatelem (zda se naplňuje kontrakt),
- práce je časově ohraničená, je stanoven její začátek a konec,
- konzultace vedení případu uživatele na intervizních a supervizních setkáních týmu,
- pravidelná reflexe“ (ČAS - Pojmosloví, 2008, s. 6).

3.5.9 Skupinová práce / práce se skupinou

„Cílená aktivita poskytovaná skupině uživatelů, zaměřená na rozvoj psychosociálních dovedností, časově (prostorově) ohraničená.“ (ČAS - Pojmosloví, 2008, s. 6).

3.5.10 Práce s blízkými osobami

„Informační servis, poradenství poskytované blízkým osobám uživatele (rodiče, přátelé, kamarádi, ...), realizované pouze se souhlasem uživatele.“ (ČAS - Pojmosloví, 2008, s. 7).

3.5.11 Pobyt v zařízení

„Rozumí se jím pobyt uživatele bez čerpání dalších služeb. Uživateli je poskytováno teplo, světlo, místo k sezení a odpočinku, základní zázemí, základní a složitější volnočasové aktivity. Zároveň je uživateli umožněna realizace osobních aktivit.“ (ČAS - Pojmosloví, 2008, s. 7).

3.5.12 Volnočasové aktivity

„Jde o aktivity, poskytující náplň volného času uživatelů, které nespádají do jiných výkonů NZDM.“ (ČAS - Pojmosloví, 2008, s. 7).

3.5.13 Preventivní, výchovné a pedagogické programy

„Jde o speciální programy vytvořené dle specifických potřeb cílové skupiny a dané lokality. Preventivními programy jsou myšleny tzv. programy specifické prevence. Může se jednat například o programy: prevence zneužívání toluenu, prevence gamblerství, prevence sexuálního zneužívání, preventivní programy

obsahují předávání informací (ústně, nástěnky, letáčky...), besedy pro uživatele, probírání a nabízení tématu při kontaktní práci, program rozvoje schopností a dovedností důležitých pro vstup na ZŠ (pro děti starší 6 let, kterým byl odložen zápis na ZŠ).“ (ČAS - Pojmosloví, 2008, s. 7).

3.5.14 Jednorázové či příležitostné programy

„Diskuse, beseda, komponovaný pořad a podobné aktivity realizované v zařízení buď interními, nebo externími pracovníky. Lze vykázat například jako: skupinová práce, informační servis, kontaktní práce.“(ČAS - Pojmosloví, 2008, s. 7, 8).

3.5.15 Dlouhodobé programy

„Programy především obsahují předávání specifických znalostí, nácvik specifických dovedností a chování. Mají vytvořenou samostatnou strukturu v rámci provozu NZDM (program, cíle, cílová skupina, evaluační mechanismy). Součástí je evaluace výsledků. Jejich uplatňování probíhá prostřednictvím standardních výkonů NZDM, především: kontaktní práce, situační intervence, informační servis uživateli, poradenství, besedy, diskuse, komponované pořady. Tyto složky jsou vzájemně provázány.“ (ČAS - Pojmosloví, 2008, s. 8).

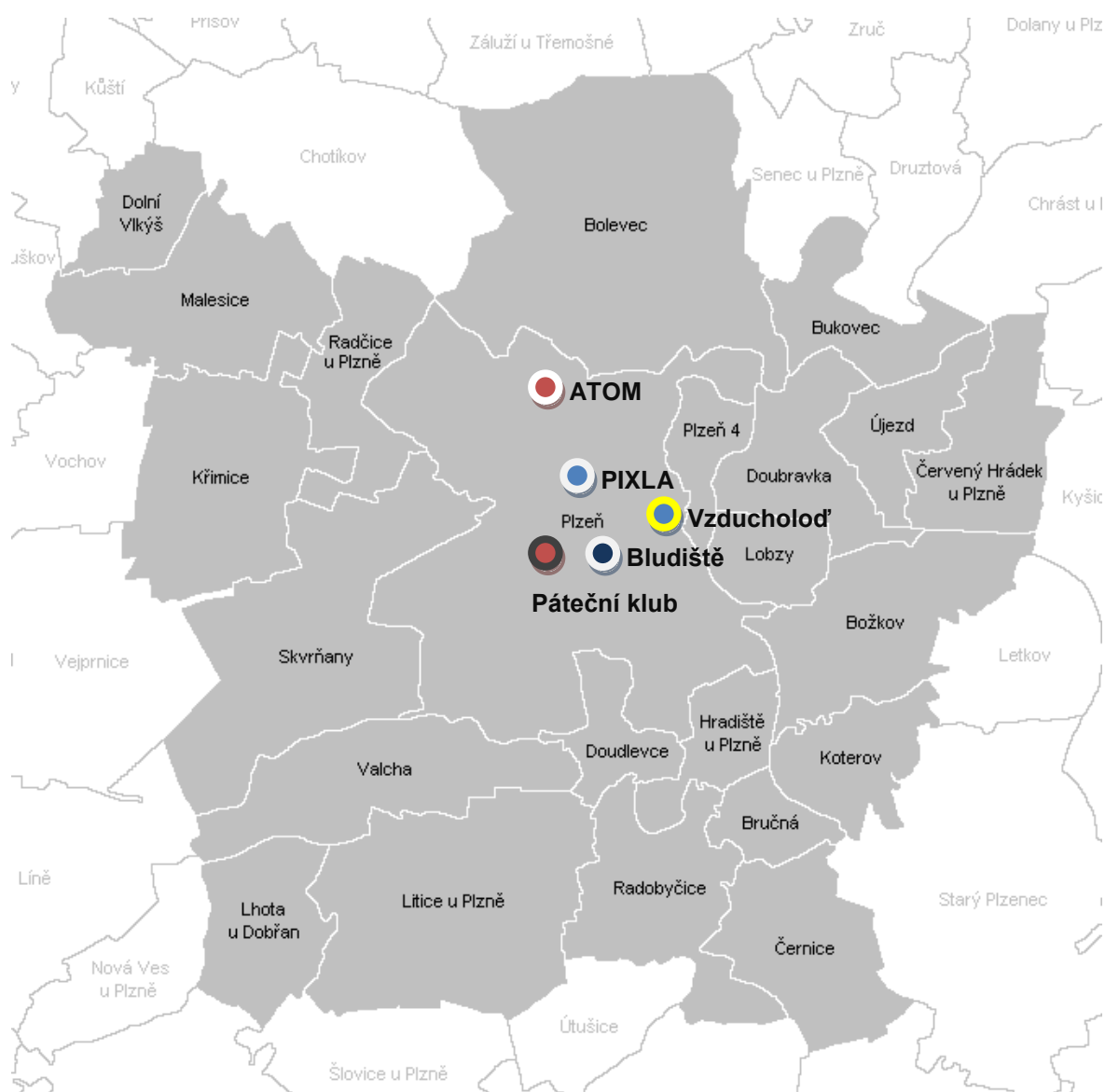
3.5.16 Doučování

„Doučování školní či mimoškolní látky. Základní formou je doučování individuální. Doučování skupiny lze realizovat pouze na základě velmi specifických potřeb cílové skupiny a lokality (např. v sociálně vyloučených lokalitách, kde chybí další zařízení v rámci sítě služeb). Doučování může být dlouhodobé (např. pravidelná pomoc s přípravou na reparát) nebo krátkodobé (asistence s domácí úlohou). Rozvoj kognitivních a motorických dovedností, hygienických a společenských návyků aj. (např. hygiena, schopnost hospodařit s penězi apod.) Lze vykázat např. jako: situační intervence, informační servis, skupinová práce, kontaktní práce.“ (ČAS - Pojmosloví, 2008, s. 8).

3.6 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Plzni

Nejdelší historii v práci s mládeží představují salesiánská střediska mládeže. V Plzni se jejich systematická činnost na tomto poli datuje od roku 1990, a to příchodem tří salesiánů, kteří v tom samém roce otevřeli první středisko s názvem Salesiánské středisko pro mládež a katechezi. (Salesiáni Dona Bosca v Plzni, 2012).

V současné době působí na území města Plzně celkem 5 nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (viz níže), které jsou zároveň výzkumným souborem (Kap. 4.1) předkládané diplomové práce.



Obr. 3-1: Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež na území města Plzně. (Vlastní analýza, 2012).

- **Klub Atom pro děti a mládež** – Diakonie ČCE (Západní Čechy)

Nízkoprahový klub Atom sídlí v objektu obchodního centra Atom situovaného uprostřed sídliště v městské části Plzeň 1. Klientům klubu jsou v prvním patře objektu k dispozici dvě místnosti. První a největší je vybavena stolními fotbaly a boxovacím pytle. Tento prostor slouží především ke skupinovým aktivitám. Ve vedlejší místnosti mohou klienti využívat počítače s připojením na internet.



Obr. 3-2: Prostory nízkoprahového klubu pro děti a mládež Atom. (Foto: autorka, 2012).

- **Klub Vzducholod'** – Salesiánské středisko mládeže (DDM Plzeň)

V objektu farnosti salesiánů v Plzni-Lobzích má své centrum Salesiánské středisko mládeže (SSM), které svým klientům v rámci realizovaných programů nabízí nadstandardní prostory jednak vybavením ale i velikostí. Zázemí klubu tvoří velká společenská místnost, která poskytuje dostatek prostoru k povídání, skupinovým aktivitám, k odpočinku i k posezení u baru s občerstvením. Na ni navazuje zákoutí s kulečníkem. V patře budovy se nachází posilovna, tělocvična

s horolezeckou stěnou a poslední největší místnost, vybavena stolním fotbalem, poskytuje zázemí k hovorům. K dispozici je několik PC s internetovým připojením a k zapůjčení jsou elektronické klávesy. Klienti mají rovněž možnost využívat venkovní víceúčelové hřiště s umělým povrchem.



Obr. 3-3: Prostory nízkoprahového klubu pro děti a mládež Vzducholod'. (Foto: autorka, 2012).

- **Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Pixla** – Ponton o.s.

Občanské sdružení Ponton má své sídlo kousek od centra města za Saským mostem, v prvním patře budovy speciální ZŠ. Při vstupu zaujme barevně vyzdobená dlouhá chodba, která poskytuje mladým prostor k povídání a hrám. Samotné zázemí klubu tvoří dvě sousedící místnosti. V první a prostornější jsou k dispozici počítače s připojením na internet, kulečník a šipky. Odtud se vchází do místnosti s pracovním názvem „zašívárna“, která slouží k promítání filmů a ke skupinovým „pokecům“. Za poplatek lze využít hudební zkušebnu a nově posilovnu v suterénu školy.



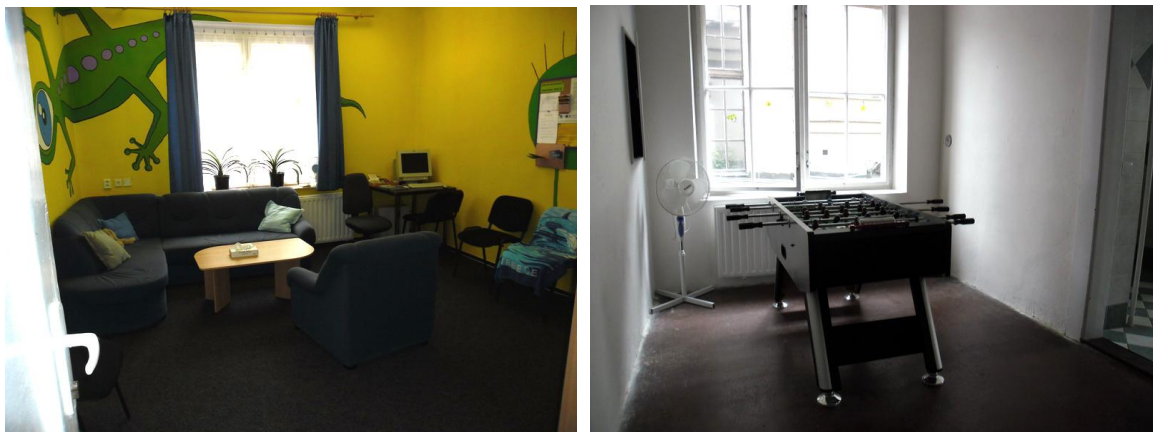
Obr. 3-4: Prostory nízkoprahového klubu pro děti a mládež Pixla. (Foto: autorka, 2012).

- **Nízkoprahový klub pro děti a mládež Bludiště** – Naděje o.s.

Občanské sdružení Naděje má v pronájmu patrový dům na Slovanech, nedaleko vlakového nádraží. V patře tohoto objektu je azylové bydlení pro ženy a pro rodiny s dětmi, které o poschodí níž navštěvují klub Bludiště. K dispozici je dále tělocvična a PC učebna. Autorce nebylo povoleno nafotit tyto prostory.

- **Nízkoprahový klub pro mládež Páteční klub – POINT 14**

Zájmové sdružení právnických osob Point 14, který zajišťuje nízkoprahový Páteční klub, sídlí v objektu evangelické církve metodistické, v ulici Husova. Páteční klub má k dispozici útulnou menší místnost v prvním patře, která složí především jako prostor ke klubovému povídání. Na chodbě je umístěn stolní fotbal.



Obr. 3-5: Prostory nízkoprahového Pátečního klubu pro mládež. (Foto: autorka, 2012).

Všechny NZDM mají k dispozici samostatnou kontaktní místnost určenou především pro individuální práci s klientem.

4 VLASTNÍ VÝZKUM

V následujících odstavcích je popsáno základní uspořádání výzkumné akce přímo související s předkládanou diplomovou prací. Cílem výzkumu bylo zmapovat a získat základní poznatky o NZDM v Plzni, o jejich službách a popsat případné rozdíly mezi jednotlivými zařízeními.

V první fázi výzkumu sestavila autorka otázky, které vznikly studiem zkoumaných dostupných zdrojů.

Základní výzkumné otázky:

- 1) Jaké NZDM existují na území města Plzně a co nabízí svým klientům?
- 2) Jaké jsou případné rozdíly mezi jednotlivými NZDM, a to z hlediska cílové skupiny a služeb poskytovaných klientům. Co je pro každé z těchto zařízení charakteristické?

Tyto otázky byly v průběhu výzkumu doplněny a v této rozšířené podobě (Příloha 2) pokládány pracovníkům NZDM.

Ve druhé fázi výzkumu autorka telefonicky kontaktovala zástupce NZDM v Plzni, s kterými si domluvila rozhovory. Poté rozhovory proběhly s vybranými pracovníky NZDM, přičemž tři z nich měli praxi v tomto typu sociální služby pět let a dva zástupci pracovali v nízkoprahových službách cca dva roky.

Výzkumná činnost byla završena sepsáním dvou kazuistik. Informace, které autorka shromažďovala v průběhu poznávacího procesu, byly průběžně vyhodnocovány.

4.1 Výzkumný soubor

Výběr výzkumného souboru proběhl s využitím Katalogu poskytovatelů sociálních služeb na území města Plzně (dále jen katalog 2011) a Katalogu poskytovatelů sociálních služeb v Plzeňském kraji (dále jen katalog 2012). Autorka vytvořila seznam nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v Plzni včetně kontaktů

na vedoucí pracovníky, případně jiné vhodné zástupce. Výsledný seznam NZDM obsahuje celkem pět organizací⁸:

- **Klub Atom pro děti a mládež** – Diakonie ČCE (Západní Čechy)
- **Klub Vzducholod'** – Salesiánské středisko mládež – dům dětí a mládeže Plzeň
- **Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Pixla** – Ponton o.s.
- **Nízkoprahový klub pro děti a mládež Bludiště** – Naděje o.s.
- **Nízkoprahový klub pro mládež Páteční klub** – POINT 14

Výzkumný soubor podrobila autorka zkoumání, a to hlediska tří tematických kategorií: (1) Cílová skupina a její charakteristika, (2) Druhy poskytovaných služeb a (3) Mezioborová spolupráce – provázanost NZDM s ostatními sociálními službami klientům.

4.2 Strategie výzkumu

Základními typy výzkumných strategií využívaných nejen v oblasti sociálních věd jsou kvantitativní a kvalitativní výzkum.

„V kvantitativním výzkumu se nesleduje, zda sociální nebo sociálně psychický jev existuje, co obsahuje, jaká je jeho struktura, jaké má vlastnosti a jaké jsou faktory, které s ním souvisejí nebo jej podmiňují a jakými proměnami prochází. Kvantitativní výzkum je zaměřen na níže uvedené charakteristiky jevů.

- **Rozsah výskytu, zastoupení**

rozumí se tím četnost nebo okruh sociálních subjektů, u kterých se vyskytuje, nebo oblast, ve které se vyskytuje (např. jaká část národa, pracovníků podniku, vysokoškoláků, apod.),

⁸ V rámci předkládaného výzkumu se pojmem *organizace* označují organizované skupiny lidí, jejichž činnost je ustanovena zákonem o sdružování občanů č. 83/1990 Sb. (Právník.cz, 2012).

- **Frekvence**

tj. projev složek sociálního a sociálně psychického jevu v čase, např. opakování jeho výskytu, opakovaný výkon činnosti (např. frekvence hodnocení pracovníků, četnost četby beletrie, opakování nákupu zboží rychlé spotřeby),

- **Intenzita**

jako mohutnost nebo síla jednotlivých složek sociálního nebo sociálně psychického jevu (např. síla zájmu, výše příjmu, míra spokojenosti).

Základním úkolem kvantitativního výzkumu je měření výše uvedených charakteristik a jejich souvislostí. Kvantifikace je postup převodu nejrůznějších kvalit na kvalitu jednu a následně kvantitativní výzkum. Číselné vyjádření sociálních a sociálně psychických jevů umožňuje potom využití matematického a statistického aparátu v sociologickém a sociálně psychickém výzkumu. Proto lze kvantitativní výzkum stručně a jednoduše opsat jako výzkum, který využívá statistických postupů.

Úkolem kvalitativního výzkumu je odhalovat neznámé skutečnosti o sociálních a sociálně psychických jevech, odhalovat jejich obsah a to především

- **existenci** jevů a jejich **strukturu**,
- jejich **vlastnosti** a **funkce**,
- **faktory**, které sociální a sociálně psychické jevy ovlivňují nebo s nimi jinak souvisejí.

Cílem kvalitativního výzkumu není zaměření jednotlivých parametrů stanovených ukazatelů, ale vytváření adekvátního popisu nebo logické konstrukce celku zkoumaného jevu.

Zatímco kvantitativní výzkum se zabývá stabilizovanými jevy a jejich vzájemnými odhadnutelnými poměry, kvalitativní výzkum zachycuje jevy v jejich dynamice a zejména v jejich podmínění.“ (Surynek, aj., 2001, s. 25 – 27).

Pro řešení výzkumných otázek se autorka předkládané práce rozhodla použít kvalitativní strategii výzkumu, která odpovídá záměru práce, a tím je získat základní přehled o zkoumaných NZDM z hlediska stanovených kritérií. Validitu takto získaných výsledků lze podpořit kombinací různých metod sběru dat (Kap. 4.3), tzv.

triangulaci. Dle Gavory (2000, s. 185) se v praxi realizují čtyři způsoby triangulace, kterými jsou použití více zdrojů dat, více metod sběru dat, více teoretických přístupů a více výzkumníků. Denzin (in Hendl, 2005, s. 149, 150) nazývá tyto základní typy triangulací datovou, metodologickou, teoretickou a triangulací výzkumníků. Pro naplnění cílů výzkumu byla použita triangulace metodologická, kdy autorka kombinovala samotné techniky sběru dat, a to analýzu dokumentů a rozhovory.

4.3 Metody sběru dat

4.3.1 Analýza dokumentů

Analýza dokumentů je standardní metodou sběru dat a využívá se jak v kvalitativním, tak v kvantitativním výzkumu. Za dokumenty považujeme taková data, která vznikla v minulosti, nebyla pořízena výzkumníkem a byla vytvořena pro jiný účel, než jaký má výzkum, pro který je využíváme. (Hendl, 2005, s. 132, 204)

Cílem analýzy dokumentů (Tab. 4-1) bylo vytvořit elementární přehled informací o výzkumném souboru NZDM, a to z hlediska cílové skupiny, portfolia nabízených služeb a provázanosti těchto zařízení s ostatními sociálními službami. Autorka dále zkoumala i některé interní dokumenty jednotlivých NZDM. V této souvislosti si vyžádala možnost nahlédnout do vnitřních manuálů zařízení, přičemž ve dvou případech (Vzducholod', Atom) jí to bylo umožněno, ve dvou případech (Pixla, Bludiště) zamítnuto a jedno zařízení (Point 14) nemělo v době zpracování předkládané práce interní manuály formálně zpracovány. Výsledný přehled je uveden v kapitole 5.

Tab. 4-1: Souhrn dokumentů podrobených analýze.

Název NZDM	Typ dokumentu		
	Internetové stránky	Výroční zprávy ⁹	Interní manuály kvality
Atom	www.diakoniezapad.cz	Výroční zpráva 2010	Manuál NZDM vytvořený na podkladě standardů kvality
Vzducholod'	www.sdbplzen.cz	Výroční zpráva 2010	Manuál NZDM vytvořený na podkladě standardů kvality
Pixla	www.ponton.cz	Výroční zpráva 2010	<i>Nahlédnutí zamítnuto</i>
Bludiště	www.nadeje.cz/plzen	<i>Není veřejně přístupná</i>	<i>Nahlédnutí zamítnuto</i>
Páteční klub	www.point14.cz	Výroční zpráva 2010	<i>Manuály rozpracovány</i>

⁹ Vzhledem k tomu, že v době zpracování diplomové práce dosud nejsou dostupné výroční zprávy za rok 2011 všech zkoumaných NZDM, vycházela autorka z výročních zpráv za rok 2010, a to z důvodu objektivity při srovnávání získaných informací.

4.3.2 Polostrukturovaný rozhovor

Na rozdíl od nestrukturovaného rozhovoru je tento typ rozhovoru částečně připravený a je tvořen souborem pečlivě formulovaných rámcových otázek, na které mají vybraní respondenti odpovídat. Tímto způsobem se snižuje pravděpodobnost výrazné strukturální rozdílnosti jednotlivých rozhovorů. Hlavní výhodou tohoto typu interview je skutečnost, že získaná data se v přepisu rozhovoru lehce lokalizují a následně se snadněji analyzují. (Hendl, 2008, s. 173).

V návaznosti na první výsledky získané analýzou dokumentů, zformulovala autorka celkem 16 rámcových otázek (Příloha č. 2), a to v rámci tří hlavních tematických kategorií: (1) Cílová skupina a její charakteristika, (2) Druhy poskytovaných služeb a (3) Mezioborová spolupráce – provázanost NZDM s ostatními sociálními službami klientům.

Před začátkem rozhovoru byl každý respondent poučen o účelu výzkumu a o zachování anonymity. Rozhovory s reprezentanty jednotlivých NZDM byly pořizeny v prostředí vybraných zařízení, přičemž byl vždy požadován ústní souhlas respondenta s nahráváním rozhovoru na diktafon.

4.3.3 Kazuistika

Autorka v této práci použila metodu volné kazuistiky, která podchycuje znaky a odlišnosti jedince. „V kazuistice jde vždy o to specifické, jedinečné, individuální.“ (Švec a kol., 2009, s. 206). Tuto metodu autorka vyhodnotila jako užitečnou pro dokreslení atmosféry a způsobu práce s klientem v konkrétních NZDM. Na základě rozhovorů byly sestaveny dvě volné kazuistiky.

4.4 Způsob vyhodnocení dat

4.4.1 Analýza dokumentů

Uvedené dokumenty byly nejprve prostudovány bez cíleného zaznamenávání jednotlivých informací (údajů). Toto první studium dokumentů poskytlo autorce základní přehled o NZDM v Plzni a o souboru údajů, které přímo souvisejí s výzkumným tématem a které je možné do výzkumu zahrnout a vzájemně porovnat. V dalším průběhu analýzy dokumentů autorka vytvořila tabulky v programu MS Excel, do kterých relevantní informace zaznamenávala v přehledné formě umožňující

jejich snadné porovnání. Tímto způsobem měla autorka v průběhu své výzkumné činnosti neustále přehled o informacích, které bylo nutné ještě dohledat v dalších dokumentech, případně se na ně dotázat v průběhu rozhovorů se zástupci jednotlivých zařízení.

4.4.2 Polostrukturované rozhovory

Prvním krokem bylo provedení přepisu (transkripce) všech rozhovorů zaznamenaných na diktafon. Následně autorka analyzovala odpovědi respondentů a identifikovala určité společné nebo naopak odlišné rysy v jednotlivých výpovědích. Poté byly tyto odpovědi vloženy v přehledné struktuře k jednotlivým dotazům.

4.4.3 Kazuistiky

Autorka práce se při návštěvách v NZDM blíže seznámila s dvěma klienty, kteří byli ochotni sdělit své příběhy. S Janou, která dodnes navštěvuje Páteční klub, se autorka sešla v čajovně. Petr, který je klientem Vzducholodi, svůj příběh popsal v kontaktní místnosti Salesiánského střediska mládeže. Rozhovory s výše uvedenými klienty byly s jejich souhlasem nahrávány na diktafon a následně převyprávěny formou volné kazuistiky. Jména respondentů jsou z důvodu zachování anonymity záměrně pozměněna.

5 VÝSLEDKY

Z důvodu zachycení průběhu výzkumného procesu, a takto získaných informací, rozhodla se autorka prezentovat v této kapitole výsledky strukturovaně, podle jednotlivých metod sběru dat. Komplexní souhrn těchto výsledků je uveden v kapitole 6.

5.1 Analýza dokumentů

5.1.1 Základní informace o NZDM v Plzni

Tab. 5-1: Souhrn základních informací o NZDM v Plzni vytvořený na základě analýzy veřejně přístupných dokumentů (katalog 2011 a katalog 2012, výroční zprávy, internetové zdroje).

	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Plzni				
	Atom	Vzducholod'	Pixla	Bludiště	Páteční klub
Datum registrace¹⁰	1. 1. 2012	1. 1. 2007	1. 1. 2007	1. 1. 1999	1. 1. 2007
Právní forma	Církevní právnická osoba	Školská právnická osoba	Občanské sdružení	Občanské sdružení	Zájmové sdružení právnických osob
Adresa	Sokolovská 1327/74, 323 00 Plzeň	Revoluční 98, 312 00 Plzeň	Podmostní 1, 301 12 Plzeň	Železniční 36, 326 00 Plzeň	Husova 14, 301 00 Plzeň
Telefon	734 640 493	377 266 453	377 222 466	377 456 912	377 235 526
Email	atom.zapad@diakonie.cz	sdbplzen@sdbplzen.cz	pixla@ponton.cz	bludiste.plzen@nadeje.cz	klub@point14.cz
Webové stránky	www.diakoniezapad.cz	www.sdbplzen.cz	www.ponton.cz	www.nadeje.cz/plzen	www.point14.cz
Ambulantní forma práce/služeb	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Terénní forma práce/služeb	ANO	ANO	ANO	NE	NE
Denní kapacita služby (ambulantní/terénní)	30 / neuvedeno	60 / 30	50 / neprovozují	25 / neprovozují	12 / neprovozují
Bezbariérovost	NE	ANO	NE	NE	NE
Cena služby	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma

¹⁰ Dle registru poskytovatelů sociálních služeb. (MPSV, 2012).

5.1.2 Cílová skupina NZDM v Plzni a její charakteristika

Každé ze zkoumaných zařízení má cílovou skupinu, tj. primární skupinu uživatelů nabízených služeb, definovanou trochu jinak. Nicméně pozorované odlišnosti jsou víceméně formálního rázu a jsou důsledkem odlišnosti slovních formulací vyjadřující týž obsah. Obecně lze tedy říci, že cílovou skupinou všech NZDM v Plzni jsou všechny děti a mládež bez rozdílů barvy pleti, příslušnosti k menšině, vyznání, sexuální orientace a dalších odlišností, které se ocitají ve složitých životních situacích ohrožujících mezilidské vztahy, zdraví nebo společenské či profesní uplatnění a které hledají základnu pro realizaci svých vlastních aktivit. Jedná se zejména o děti a mládež ze sociálně znevýhodněného prostředí.

Každé NZDM v Plzni je také primárně zaměřeno na cílovou skupinu v určitém městském obvodu. Atom, který vzniknul na základě poptávky městské části Plzeň 1 po tomto typu služby, je zaměřen na rizikové děti a mládež v této lokalitě. Klub Vzducholod' se orientuje především na mládež z Plzně 3, 4 a Bludiště na klienty z Plzně 2. Pixla svou působnost v dostupných dokumentech blíže nespecifikuje a uvádí, že cílovou skupinou tohoto zařízení jsou děti a mládež z Plzně a okolí. Páteční klub oblast své působnosti taktéž v dostupných dokumentech nespecifikuje. Bližší informace o oblasti působnosti těchto dvou zařízení zjistila autorka práce v průběhu polostrukturovaného rozhovoru (viz níže).

Určité rozdíly lze pozorovat ve vymezení věku cílové skupiny u jednotlivých zařízení. Názorně tuto rozmanitost ilustrují informace uvedené v katalogu 2011, které shrnuje tabulka 5-3.

Tab. 5-3: Vymezení cílové skupiny jednotlivých NZDM v Plzni dle věku uživatele.

	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Plzni				
	Atom	Vzducholod'	Pixla	Bludiště	Páteční klub
Věk uživatele	11 – 19 let	15 – 26 let	6 – 20 let	6 – 13 let	15 – 18 let

V rámci rozhovorů se zástupci jednotlivých nízkoprahových klubů byly informace uvedené v katalogu 2011 ověřeny. Platné informace jsou uvedeny v tabulce 6.2.

5.1.3 Druhy poskytovaných služeb NZDM v Plzni

Tab. 5-4: Seznam poskytovaných služeb jednotlivými NZDM v Plzni vytvořený na základě analýzy veřejně přístupných dokumentů (výroční zprávy, internetové zdroje, letáky).

Druh poskytovaných služeb	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Plzni				
	Atom	Vzducholoď	Pixla	Bludiště	Páteční klub
Kontaktní práce	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Situační intervence		ANO	ANO		
Informační servis uživateli	ANO	ANO	ANO	ANO	
Poradenství			ANO	ANO	ANO
Krizová intervence / pomoc v krizi	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Zprostředkování dalších soc. služeb		ANO	ANO		ANO
Jednání s institucí ve prospěch klienta					
Případová práce / Individ. plánování			ANO	ANO	
Skupinová práce/Práce se skupinou	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Práce s blízkými osobami					ANO
Pobyt v zařízení	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Volnočasové aktivity	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Preventivní, výchovné a pedagogické programy		ANO			
Jednorázové či příležitostné programy Účast na akci	ANO	ANO	ANO	ANO	
Dlouhodobé programy					
Doučování		ANO		ANO	
Duchovní poradenství	ANO	ANO		ANO	

Tab. 5-5: Seznam poskytovaných služeb jednotlivými NZDM v Plzni (Tab. 5-4) doplněný o informace získané analýzou vyžádaných dokumentů (interní manuály NZDM).

Druh poskytovaných služeb	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Plzni				
	Atom	Vzducholoď	Pixla	Bludiště	Páteční klub
Kontaktní práce	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Situační intervence		ANO	ANO		
Informační servis uživateli	ANO	ANO	ANO	ANO	
Poradenství		ANO	ANO	ANO	ANO
Krizová intervence / pomoc v krizi	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Zprostředkování dalších soc. služeb		ANO	ANO		ANO
Jednání s institucí ve prospěch klienta		ANO			
Případová práce / Individ. plánování		ANO	ANO	ANO	
Skupinová práce / Práce se skupinou	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Práce s blízkými osobami		ANO			ANO
Pobyt v zařízení	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Volnočasové aktivity	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Preventivní, vých. a ped. programy		ANO			
Jednorázové či příležitostné programy Účast na akci	ANO	ANO	ANO	ANO	
Dlouhodobé programy		ANO			
Doučování		ANO		ANO	
Duchovní poradenství	ANO	ANO		ANO	

5.1.4 Mezioborová spolupráce - provázanost NZDM s ostatními sociálními službami klientům

Analýzou dostupných elektronických a písemných dokumentů chtěla autorka zjistit provázanost, spolupráci nízkoprahových zařízení s dalšími institucemi, a to v rámci poskytování sociálních služeb svým klientům. Z dostupných zdrojů nebylo možné zjistit relevantní údaje o konkrétních institucích či organizacích kooperujících pouze s NZDM. Proto byly tyto údaje doplněny na základě rozhovorů.

5.2 Polostrukturované rozhovory

V rámci výzkumné činnosti bylo provedeno celkem pět rozhovorů s pěti vhodně vybranými zástupci výše uvedených NZDM v Plzni. Rozhovory vznikaly postupně, jako výsledek několika setkání. Průběžně byly přepisovány a pro lepší srovnání odpovědí zástupců jednotlivých NZDM přehledně uspořádány za sebou, a to podle tematických okruhů.

5.3 Kazuistika

Kazuistika č. 1 - Jana, Páteční klub

Jana, věk 21 let, české národnosti, bydlí v Horní Bříze v panelovém domě, v bytě 3+1. Sourozence nemá. Její rodiče jsou rozvedeni. Žije s matkou, která pracuje jako administrativní pracovnice. Jana navštěvovala základní školu a poté střední školu ekonomickou v Plzni. Tu nedostudovala a ve 2. ročníku přestoupila na SOU, obor aranžérství, propagace a reklama. Pro její matku to bylo velké zklamání. Momentálně je Jana nezaměstnaná.

O existenci Pátečního klubu se poprvé dozvěděla na přednášce o návykových látkách, kterou pro deváté ročníky základních škol zajišťovali pracovníci Pátečního klubu. Téma přednášky, které zahrnovalo i projevy drogové závislosti, Janu v té době oslovilo především proto, že někteří spolužáci ve třídě již začali experimentovat s drogami. Klub však začala navštěvovat až o rok později, na základě druhého setkání s pracovníky NZDM, kteří studenty přítomné na jejich přednášce pozvali přímo do Pátečního klubu. V té době část spolužáků trávila volný čas v kavárnách nebo v hospodách. Někteří měli své stabilní koníčky, ale Jana nepatřila ani k jedné skupině.

Introvertní dívka, která hrála na kytaru, teprve hledala formy seberealizace. A protože se kvůli své uzavřené povaze hůř seznamovala, představoval pro ni klub i možnost, jak poznat nové lidi. A tak středy a pátky trávila s malou skupinou mladých lidí z celé Plzně a časem se pro ni setkávání stalo pravidelným rituálem.

Zázemí malého klubu vytvářelo komorní prostředí k dlouhým hovorům, kde se rozebíraly aktuální problémy přítomných. Smíšený tým pracovníků nabízel mužský i ženský úhel pohledu na řešená témata. Jana měla možnost poznat osudy jiných lidí a zjistila, že její problémy jsou ve srovnání s problémy jiných malicherné. Byla ale ve věku, kdy se potřebovala otevřít, vypovídat z pocitů, které prožívala, a doma nebyla vhodná atmosféra k těmto diskusím. Klub s jasně nastavenými pravidly etického chování představoval pro Janu bezpečný prostor ke sdílení a otevření se.

Pátek byl vyhrazen pro řešení „žhavých“ témat, která se týkala většiny, jako například „Jaká je moje cena, „Jak komunikovat a jednat asertivně“. S tématy se pracovalo formou diskusí a psychoher. V rámci těchto prožitkových aktivit si Jana postupně více uvědomovala samu sebe, uvědomovala si, jak ji vnímají ostatní, jak ona reaguje na okolí. Klubová skupina společně absolvovala i několik víkendových pobytů v Horšovském Týně, kde se pracovalo na prohlubování a upevňování získaných sociálních kompetencí v rámci společných aktivit i samostatnou sebereflexí.

Pravidelným doplňkem aktivit v klubu byly i různé činnosti, které podněcovaly kreativitu zúčastněných (např. výroba předmětů, kreslení, malování). Z iniciativy „klubové party“ byly podnikány společné výlety, návštěvy kulturních a sportovních akcí a další činnosti, které přispívaly k rozvoji mezilidských vztahů.

Páteční klub nabídl Janě chráněný prostor pro smysluplné a aktivní trávení volného času. Pravidelné návštěvy zařízení, které trvaly čtyři roky, a intenzivně prožitý volný čas pomohly uzavřené dívce k rozšíření okruhů kamarádů, k upevnění důvěry v sebe sama, ke zlepšení asertivního jednání. Dnes již nemá obavy v cizím prostředí třeba o něco požádat. K posunu došlo i ve vztahu s matkou, byť vztah pořád není ideální.

Pro jednadvacetiletou Janu je velmi důležité, že klub má i nadále „otevřené dveře“ pro ty, co již překročili věkovou kategorii cílové skupiny. A ona zase věří, že pro pracovníky jsou vracející se „odrostlí“ klienti jistou satisfakcí smyslu jejich práce.

Kazuistika č. 2 - Petr, Klub Vzducholod'

Petr, věk 24 let, romské národnosti. Bydlí v Plzni v městské části Vinice, v panelovém bytě 3+1. Petr se do Plzně přestěhoval s rodiči přibližně před rokem. Má mladšího bratra, který bydlí v městské části Slovany s přítelkyní. Rodiče jsou větší část roku v Anglii, kde pracují. Petr se vyučil kuchařem, zaměstnání často mění, protože má problémy s docházkou do práce. Momentálně je na pracovním úřadě.

Petr potřebuje být mezi lidmi, především jako člen týmu. Nemá žádné koníčky. Pokud nemá jasně danou náplň dne, krátí si čas kouřením cigaret a marihuany a hlasitým poslechem hudby, kvůli čemuž již měl problémy se sousedy. Na sídlišti má pár starších kamarádů, kteří pracují v Praze, a tak je vídá většinou večer. Sednou si před dům, kouří a povídají. Několikrát byl s nimi na stavbě, kde pracují, ale mistr nebyl spokojený s jeho pracovní morálkou, a tak s nimi už nejezdí.

Do Salesiánského střediska mládeže ho přivedl bratranec cca před půl rokem. Nejdříve se mu nechtělo absolvovat cestu z Vinic až do Lobež, ale protože byl opět bez práce, rozhodl se, že se tam podívá. Mile ho překvapilo barevné a prostorné zázemí klubu s barem. Poznal tady nové lidi, romské i české národnosti a oceňuje, že do klubu chodí i dívky.

Nejraději hraje s kamarády stolní fotbal a kulečník. Pokud je dobré počasí, domluví se parta kluků na turnaji ve fotbale. Týmy jsou smíšené, tvoří je tedy Romové i Češi. Pro Petra představuje ocenění jeho herních schopností od spoluhráčů vždy velké povzbuzení. I když také se stává, že v zápalu sportovního klání dojde mezi etnicitami k ostřejší výměně názoru.

Petr má svého klíčového pracovníka Zdeňka, se kterým společně řeší jeho pracovní situaci. Sestavili individuální plán, který v několika krocích určuje, co má v nejbližším měsíci Petr udělat proto, aby získal práci. Prvním krokem byla osobní registrace u personálních agentur, kam ho na požádání doprovázel i Zdeněk.

Dalším krokem, na kterém se s pracovníkem domluvili, bylo zabudování pravidelné sportovní aktivity do programu dne, aby se u Petra posílila disciplína a smysl pro povinnost. Ten začal sice chodit do klubové posilovny, ale individuální sport ho nebavil. Poté dostal možnost zkusit tréninky kickboxu pod vedením bývalého „odchovance“ salesiánů. V kolektivu kluků si našel své místo. Petr svého

trenéra, taktéž romské národnosti, obdivuje a rád by byl v kickboxu stejně dobrý jako on. Když trenér prohlásil, že marihuana „vymývá mozek“, rozhodl se poprvé v životě dobrovolně omezit kouření. Od Zdeňka navíc přišla nabídka, že pokud s marihuanou úplně přestane, bude se moci zúčastnit placené letní brigády. Jel by moc rád, jednak kvůli výdělku, ale především, že to bude společná práce.

Pro Petra představují pravidelné návštěvy klubu smysluplně strávený čas mezi lidmi. Rozhovory se Zdeňkem pasivního mladíka motivují k aktivnějšímu přístupu k životu a k uvědomování si odpovědnosti za svá rozhodnutí.

6 SHRnutí VÝSLEDKŮ

V této kapitole jsou formulovány výstupy z výzkumné činnosti získané na základě analýzy dokumentů a polostrukturovanými rozhovory.

6.1.1 Cílová skupina NZDM v Plzni a její charakteristika

Na území města Plzně působí v současné době celkem pět nízkoprahových klubů pro děti a mládež (Tab. 6-1), přičemž bylo zjištěno, že každé ze zkoumaných zařízení má cílovou skupinu trochu odlišnou, a to hned z několika hledisek.

Určité rozdíly lze pozorovat **ve vymezení věku** cílové skupiny u jednotlivých zařízení. Názorně tuto rozmanitost ilustruje tabulka 6-1.

Tab. 6-1: Vymezení cílové skupiny jednotlivých NZDM v Plzni dle věku uživatele.

	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Plzni				
	Atom	Vzducholod'	Pixla	Bludiště	Páteční klub
Věk uživatele	11 – 19 let	15 – 26 let	6 – 20 let	6– 15 let	15 – 18 let

Autorka práce sestavila výslednou tabulku s věkem cílové skupiny na základě srovnání údajů uvedených v katalogu 2011 a 2012, dále podle registru poskytovatelů služeb a na základě rozhovorů. Bludiště od května posunulo horní věkovou hranici z původních 13 na 15 let, aby dětem z azylového domu bylo umožněno i nadále využívat služby zařízení.

V rámci rozhovorů se zástupci organizací bylo zjištěno, že přestože jsou kluby určeny pro širší věkové rozmezí klientů, **převažuje v klubech skupina klientů určitého věku**. Převažující věk klientů jednotlivých zařízení je uveden v tabulce 6-2.

Tab. 6-2: Převažující věk klientů jednotlivých NZDM v Plzni.

	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Plzni				
	Atom	Vzducholod'	Pixla	Bludiště	Páteční klub
Věk uživatele	16 – 18 let	18 – 21 let	12 – 16 let	10– 13 let	15 – 16 let

Rozdíly lze dále pozorovat **v národnostním složení** cílové skupiny v jednotlivých zařízeních.

Tab. 6-3: Převažující věk klientů jednotlivých NZDM v Plzni.

	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Plzni				
	Atom	Vzducholod'	Pixla	Bludiště	Páteční klub
Národnost klientů	90% česká 10% vietnamská	70-80% romská 20-30% česká	70% romská 30% česká	100% romská	100% česká

V souvislosti s cílovou skupinou autorku také zajímalo, zda se jednotlivá zařízení setkávají mezi klienty s **problémy vzniklými na základě národnostních, věkových nebo jiných rozdílů a jak tyto případné problémy pracovníci klubů řeší.**

V klubu **Atom** mají například zkušenost s „vytlačení“ mladších klientů (cca 15 let), s kterými mohou pracovat ještě v oblasti primární prevence, starší skupinou dětí (16 – 18 let). Aby tuto mladší skupinu neztratili, byly pro ně vyhrazeny čtvrtky. Ostatní dny v týdnu jsou přístupné pro všechny. Také v **Pixle** se setkali s určitými problémy mezi věkovými skupinami: *„Problémy někdy nastanou mezi věkovými skupinami, ale klub je natolik velký, že se to dá zvládnout. Ale problémy nejsou nijak extra velký. Chvíli jsme uvažovali skupiny oddělovat, ale chodily nám sem 17 – 18 leté dívky, které měly na starosti hlídání mladšího sourozence, kterému je deset i méně. A jak to pak oddělit? Oni se tak přirozeně střídají. Po druhé hodině přijdou ti mladší a vydrží tak do čtyř, do pěti a kolem čtvrté chodí starší a ti tu vydrží tak do sedmi. Takže se nám to přirozeně selektuje a nemusíme to selektovat my.“* Pracovníci klubu **Vzducholod'** mají naopak zkušenosti s určitými xenofobními předsudky několika českých klientů vůči Romům. *„Ano, problémy jsme měli. Tu a tam se vyskytne někdo z bílých klientů, který řekne: ‚Hele mně tady vadí ti Romáci, já sem chodit nebudu.‘ My sami jsme pak řešili, jestli tady Romy chceme nebo nechceme. Proč ano nebo proč ne? Proč já si tady budu stanovovat, že tady nechci Romy, když oni jsou opravdu ti potřební. Jestli mi tady nedělají problém a jsou schopni fungovat podle pravidel, proč já bych jim tu službu neposkytl, jenom proto, že to tady deseti bílým vadí? Koho to je problém? Toho bílého!“* Pracovník Vzducholodi dále zmínil, že by uvítali, pokud by k nim chodilo více neromských dětí, aby tak mohli vytvořit prostředí střetávání etnik a přispěli k jejich vzájemné snášenlivosti a spolupráci. Pracovníci **Bludiště** a **Pátečního klubu** podobné problémy dosud neřešili.

Ve třech zařízeních (Atom, Vzducholod', Pixla) převažují mezi klienty chlapci, v jednom (Bludiště) je poměr chlapců a dívek vyrovnaný a v případě Pátečního klubu lze vzhledem k malému počtu klientů tento poměr těžko stanovit.

S touto otázkou poměru chlapců a dívek mezi klienty úzce souvisí **složení profesních týmů jednotlivých zařízení**. Zástupci všech pěti oslovených zařízení shodně konstatovali, že muž, resp. mužský vzor, je obzvláště potřebný pro chlapce v NZDM. Zároveň všichni dotazovaní poukázali na obecně známý jev v sociálních službách, a tím je nedostatek mužů. Proč tomu tak je, shrnula pracovnice Atomu takto: „*Těch chlapů v sociálních službách je obecně málo. A na řadové pozice kontaktních pracovníků, na to jdou specifický typy těch lidí. Chlapi přece jenom mají cíle, jsou zaměřeni na výkon, málo chlapů taky půjde studovat sociální práci. A potom je to tolik nenaplnuje, nemají tady ten dosažitelný výsledek. A pokud nejsou na vyšším postu, kde jsou i ty finance úplně někde jinde, i to je myslím důvod. Kdežto ženy jsou více pečující, mluvící a tady to je hodně o mluvení. I když ten vzor mužskej je fakt potřeba.*“

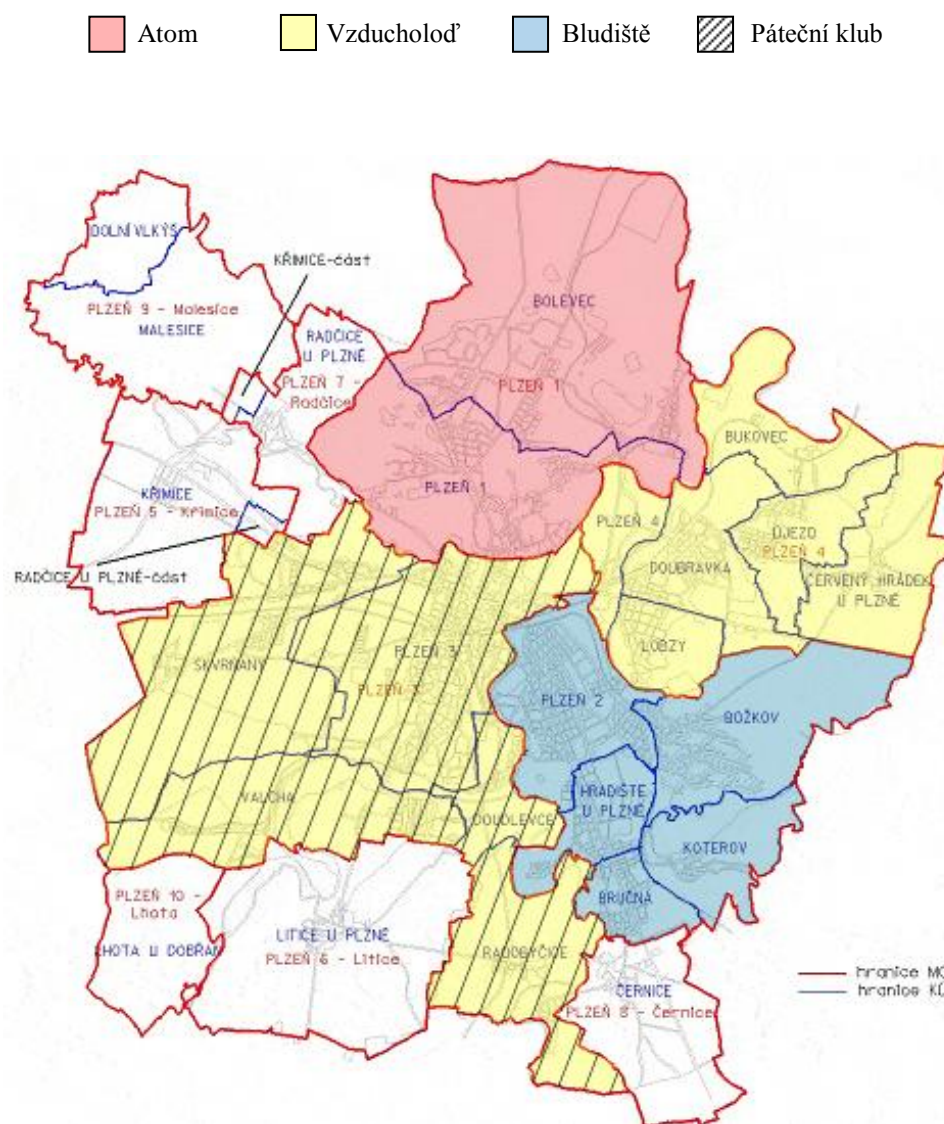
To, jakou roli hraje smíšený tým ve **Vzducholodi**, komentuje zástupce klubu slovy: „*Je nás standardně pět až šest na place a z toho dva chlapi. Myslím si, že to roli hraje, ale jak velkou, to nevím. Když jsme skládali tým, tak jsem měl podmínku, aby tady byl ještě jeden chlap. Abychom nebyli jeden chlap a čtyři ženské nebo dokonce jenom ženské. Ale vyvážit ten tým. Když vidíte složení těch klientů tak je víc kluků než holek, tak 6:4. Oni jsou ti kluci drzí. K holkám si dovolí spoustu věcí a už jenom to, že tam ten chlap mezi nimi je, tak je to jiný. Tak si myslím, že je to hodně důležitá věc. Hodně důležitá! Navíc většina z nich takový ten pozitivní chlapský vzor, prostě aby si s nima dospělej mužskej normálně popovídal, prostě nemá.*“

Každé NZDM v Plzni je primárně zaměřeno na cílovou skupinu v určitém městském obvodu (Tab. 6-4). Působnost jednotlivých zařízení je graficky znázorněna na obrázku 6-1.

Tab. 6-4: Oblasti působnosti jednotlivých NZDM v Plzni dle městských obvodů.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Plzni					
	Atom	Vzducholod'	Pixla	Bludiště	Páteční klub
Městská část	Plzeň 1	Plzeň 3, 4	Plzeň	Plzeň 2	Plzeň 3

Z průzkumu vyplývá, že uvedená NZDM svou působností více méně pokrývají celé území města Plzně. Zda je toto pokrytí s ohledem k lokalitám s vyšší koncentrací rizikové mládeže dostačující, nelze vyvodit. Pro takové závěry by autorka práce musela získat potřebné údaje z jednotlivých městských částí, a to nebylo cílem práce.



Obr. 6-1: Grafické znázornění oblastí působnosti NZDM v Plzni. (Vlastní analýza, 2012).

Nedílnou součástí činnosti sociálních pracovníků v NZDM je také akvizice nových klientů, tzn. **oslovování cílové skupiny** a její informování o klubu a jeho službách. Primární skupina bývá oslovována různými způsoby, a to například formou besed a seminářů přímo ve školách nebo kontaktováním klientů v jejich přirozeném

prostředí. Nejčastěji se však o klubech mladí dozvídají přímo od svých kamarádů, kteří tyto kluby navštěvují.

Tab. 6-5: Způsob akvizice/oslovování klientů jednotlivými NZDM v Plzni.

	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Plzni				
	Atom	Vzducholod'	Pixla	Bludiště	Páteční klub
Způsob akvizice	Terénní práce	Terénní práce Besedy primární prevence (na školách i v prostředí klubu)	Besedy primární prevence (na školách) Oslovování výchovných poradců ve školách	Klienty jsou děti z azylového domu	Besedy primární prevence (na školách i v prostředí klubu)

Pracovník klubu **Vzducholod'** k akvizici nových klientů říká: „*Děláme streetwork, takže chodíme po ulicích a snažíme se klienty informovat, a takto je sem přivést. Romové si to mezi sebou řeknou. Když začíná školní rok, chodíme také do škol. Dále také spolupracujeme s hotelovou školou. Tak dvakrát do roka, většinou před Vánoci a ke konci školního roku, přijdou se třídou nebo dvěma a chtějí nějaký tematicky zaměřený program na dopoledne. Přitom se snažíme, když s těmi mladými přicházíme do kontaktu, je sem pozvat. Tu a tam někdo přijde. Oni to tady u nás vidí. Třeba tu posilovnu a řeknou si super a přijdou. Ale není jich moc. Sem tam někdo.*“

Odpovědi ostatních zástupců NZDM jsou uvedeny v příloze 3 diplomové práce.

6.1.2 Druhy poskytovaných služeb NZDM v Plzni

První otázkou vztahující se k tomuto tématu bylo, ***jaké služby poskytují své cílové skupině jednotlivá NZDM v Plzni v porovnání se službami, které definuje Česká asociace streetwork ve vztahu právě k NZDM?*** Výsledný seznam poskytovaných služeb jednotlivými NZDM v Plzni je uveden v tabulce 6-6.

Dále autorku zajímalo, zda nízkoprahové kluby v Plzni poskytují duchovní poradenství nebo jinak působí na spirituální (duchovní) složku osobnosti svých klientů. Duchovní poradenství (Tab. 6-6) přitom autorka chápe jako aktivní práci s klienty, a to s cílem poukázat na vyšší smysl života. V tomto ohledu stojí za zmínku způsob práce nízkoprahového klubu **Vzducholod'**, jehož zástupce k tomuto tématu říká: „*Nabízíme takzvané duchovní poradenství. My jsme církevní organizace, ale není cílem obracet tyto lidi na křesťany, ale nabídnout jim to. Je spousta lidí, pro které je*

v určitých životních momentech důležité, nebo jim stačí, nějaké setkání s Bohem nebo s člověkem, který jim může dát příklad, že život má nebo může mít nějaký smysl.

Potom máme ještě takový tematicky zaměřené kluby, a to jsou Vánoce, Velikonoce, dušičky a svátek zamilovaných. Jsou to témata zaměřená spíš hodnotově než křesťansky. Snažíme se i v rámci Slůvek na konci každého klubu se bavit o životních hodnotách, o prioritách, co je důležité, co není. Na konci každého klubu je čtvrt hodiny před koncem takzvané Slůvko. Kdo chce, jde na Slůvko, kdo nechce, jde domů. Spočívá to v tom, že jeden z pracovníků, máme to rozdělený, si nachystá nějakou myšlenku, příběh, obrázek, něco, na základě čeho se pak bavíme. Většinou jsou to témata zaměřena na hodnotu života, např. jak je dobrý být přítel než nějaký sobec. Je to tak, že společně sdílíme naše názory, pocity, někdo si z toho udělá srandu. Nakonec to pracovník shrne, řekne tu hlavní myšlenku. Co chce říct třeba ten obrázek. A z toho zpravidla vyplývá nějaké moudro, poukázání na nějaké životní hodnoty. Není to ale tak, že jim řeknu, že to tak má být. “

Tab. 6-6: Seznam poskytovaných služeb jednotlivými NZDM v Plzni vytvořený na základě souhrnných informací získaných v průběhu výzkumu v rámci předkládané diplomové práce.

Druh poskytovaných služeb	Nizkoprahová zařízení pro děti a mládež v Plzni				
	Atom	Vzducholoď	Pixla	Bludiště	Páteční klub
Kontaktní práce	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Situační intervence	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Informační servis uživateli	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Poradenství	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Krizová intervence / pomoc v krizi	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Zprostředkování dalších sociálních služeb	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Jednání s institucí ve prospěch klienta	ANO	ANO	ANO	NE	ANO
Případová práce / Individ. plánování	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Skupinová práce / Práce se skupinou	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Práce s blízkými osobami	ANO	ANO	NE	ANO	ANO
Pobyť v zařízení	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Volnočasové aktivity	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Preventivní, výchov. a ped. programy	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Jednorázové či příležitost. programy Účast na akci	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Dlouhodobé programy	ANO	ANO	ANO	ANO	NE
Doučování	ANO	ANO	NE	ANO	NE
Duchovní poradenství	NE	ANO	NE	ANO	NE

Autorka se dále snažila identifikovat **klíčové druhy služeb** z pohledu samotných pracovníků.

Na otázku, které z nabízených služeb nejvíce napomáhají klientům ke zlepšení kvality jejich života, odpověděla zástupkyně **Atomu**: „*My hodně pracujeme formou kontaktní práce, kdy s klienty mluvíme a děláme jim jakoby toho staršího kamaráda. Oni jsou prostě ve věku, kdy rodiče už neuznávají a ještě nemají jinou autoritu, ke které se chtějí nějak stáhnout. Mají jenom vrstevníky. My se snažíme být jakoby o malinko dál, než je ten vrstevník. Hodně je to o kontaktní práci, čistý kontaktní práci, jak má být. On totiž někdo kontaktní práci vykazuje ve chvíli, když někdo vejde a pozdraví se s ním. My ji máme posunutou. Až opravdu probíhá dialog na téma, například jak bylo ve škole, co bylo nového apod. A z toho se už odpichujeme dále. To je stabilní kámen, který nám dělá základ pro další nastavbu. Třeba pro poradenství nebo něco jiného, co klient potřebuje.*“

Důležitost kontaktní práce zdůrazňuje také zástupce **Vzducholodi**: „*Myslím, že velmi důležitá je kontaktní práce. Ta spočívá v rozhovoru. V tom, že se s klienty bavíme a snažíme se reflektovat jejich potřeby. Já se ptám, on nemusí odpovédět, ale z naší strany je to jakýsi zájem. A i když se to nezdá, tak i ten zájem u mnoha z těch lidí něco znamená. To jsou nezřídka lidé, které když potkáte v autobuse, tak se bojíte o všechno, co s sebou máte a už vůbec nemáte chuť se s nima bavit. Oni sem přijdou a vidí, že je berete, že jste tady pro ně, máte pro ně čas. Je to i na nich vidět, že je to pro ně hodně důležitý. Tím spíš, když to nemají doma. V té kontaktní práci se probere spousta věcí. Pracovník nemá za úkol vyřešit za klienta jeho problém, ale umožnit mu, aby se na to podíval z jiné strany, dát mu inspiraci, aby se v tom sám zorientoval a dostal odvahu do toho šlápnout.*“

Naopak pracovnice **Pixly** jako klíčovou službu vnímá poradenství: „*Asi to, že si sem mohou přijít pro informace a pro radu. Že se na nás mohou kdykoliv s čímkoliv obrátit a my jsme tady od toho, abychom mu pomohli. Když to o nás ví a s tímhle sem chodí, tak to pro něj je to nejlepší, co může být.*“

Poradenství zmiňuje také zástupkyně **Pátečního klubu**: „*Největší poptávka je po poradenství. Je tedy fakt, že těch individuálních poradenství zapisuji málo, protože to píšu spíš, až když se jedná vyloženě o nějaký problém. Ne vždycky přichází klient vyloženě s nějakým problémem. Spíš mluví o obecných věcech. Spíš mi přijde, že sem chodí za tím povídáním, než tady něco jakoby dělat.*“

V **Bludišti** zase kladou důraz na vzdělávání svých klientů formou doučování. Na výše uvedenou otázku pracovnice tohoto klubu odpovídá: „*Určitě*

vzdělávání našich klientů, protože tím se jim otevírají větší možnosti dostat se do jiné skupiny. Aby nebyli uzavřenou komunitou. *Vzdělávání dávám na první místo.*“

Tab. 6-7: Klíčové služby jednotlivých NZDM v Plzni.

	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Plzni				
	Atom	Vzducholod'	Pixla	Bludiště	Páteční klub
Služby, které nejvíce pomáhají ke zkvalitnění života klientů jednotlivých NZDM v Plzni	Kontaktní práce	Kontaktní práce	Poradenství	Vzdělávání klientů	Kontaktní práce Poradenství

Všechna NZDM v Plzni nabízejí svým klientům téměř stejné služby (Tab. 6-6), přesto je každé zařízení a mnohdy i jeho služby určitým způsobem specifické, a tím se dané zařízení odlišuje od ostatních. Autorku zajímalo, co si v tomto ohledu myslí samotní pracovníci, a proto se jich ptala, **co je pro jejich zařízení či služby charakteristické.**

Atom shledává své specifikum v neromské cílové skupině, která je oslovována přímo v jejím přirozeném prostředí. *„Jsem hodně charakteristický asi tou naší cílovou skupinou. Fakt jsme téměř neromský. Málokterý klub to může říct. Máme klienty nacytaný na ulici, fakt máme typický nízkopraháčový klienty. Jsou to opravdu ti, co mají problémy.“* Základním a dle názoru zástupce **Vzducholodi** i specifickým rysem činnosti pracovníků klubu je duch salesiánství, který popisuje takto: *„My se snažíme do té naší konkrétní práce, ať je sociální, pedagogická nebo jsou to kroužky, vnášet ducha salesiánství. Tam jde o spoustu věcí. O tom by se dalo hodně hovořit. Jedním ze základních je asistence. To znamená přítomnost mezi děckama. Já nejsem hlídač. Já tady nejsem proto, abych tě klepl přes ruku, když něco poděláš. Jsem tady proto, že tady s tebou chci prožívat tvůj čas, baví se s tebou o tom, co tě baví, být ti k dispozici. Tedy nejsem hlídač, což se myslím hodně často děje. Jako že já ti nabízím prostory, nedělej tu bordel a nějak tady můžeš být. Ale od toho tu nejsem, to si můžeš jít třeba do Škoda parku. To si myslím, že je u nás hodně specifikum. A potom nějak těm děckám ukázat, že o ně stojíme. Laskavost tomu říkáme. Ono to je hodně spojené s tou přítomností., Mně na tobě hodně vadí, že děláš tohle, ale ne proto, že jsi Pepa, ale proto, že děláš kravinu. A proto, že mi o tebe jde, tak proto ti to říkám. Ne abych ukázal, jak já to vím. Ta přítomnost, asistence tomu říkáme, a ta laskavost, to jsou myslím věci, které osloví a po*

čase ty lidi opět přijdou. To znám třeba z dopisů. Lidé hodně vzpomínají na to, že když byli mladí, chodívali k salesiánům. Ted' nám přišli dva dopisy, ve kterých pán děkoval za to, že u salesiánů poprvé poznal, že o něj někdo stojí. Nic víc, nic míň. Tohle konkrétně je korespondence starších lidí. Jinak co se týká Romů, tak tady se mi líbí zkušenost z Ostravy, kdy původní klienti, odchovanci tam začali vodit svoje děti. Přišli s tím, že řekli: ‚Dovedu Vám sem toho Davida, protože vím, že tady mu nic nehrozí a máte ho rádi.‘ A tečka.“

Dalším specifikem Vzducholodi je nadstandardnost prostoru a jeho vybavení, ve kterém se klub nachází. „Myslím, že kdyby člověk obešel nízkopraháče, tak my jsme velmi nadstandardně vybavení. Jak prostorami, tak i samotným vybavením. Je to proto, že tu jsou kroužky, je tady ta Střecha, volnočasový klub Balon a to jsou společný prostory, které v různých časech využívají všichni, co sem chodí.“

Pixla své specifikum vidí v dobré poloze klubu vůči centru města a v auditu kvality, který klub získal od asociace ČAS. „Máme dobrou polohu, jsme v centru. Z hlediska specifčnosti pro děti jsme dobře dosažitelný, máme audit kvality od ČASu, který ostatní nemají.“

Bludiště od ostatních klubů odlišuje jejich úzká spolupráce s azylovým domem, a tím pádem také s rodinami klientů. „Jako velké pozitivum a je to vlastně i specifikum vidím to, že rodiny klientů známe, že tady u nás bydlí. Protože například, když je nějaký problém ve škole, oni nám ty děti kolikrát ani neřeknou, že potřebují něco doučit. Ale rodiče ví, že za náma můžou přijít a říct: ‚Prosím Vás, potřebovala bych, aby se Pepíček doučil tohle.‘ Ve chvíli, kdybychom neměli možnost spolupracovat s rodiči, tak by to bylo všechno komplikovanější.“

Charakteristickým znakem **Pátečního klubu** je dle oslovené zástupkyně úzká cílová skupina (15 – 18 let) a fungování klubu jako víceméně poradenského místa. „Když se tady podíváte, tak to není klasický nízkopraháč. Tady to vidíte. Jedna malá místnost a ještě máme úzkou cílovku 15 – 18 let. Taky to funguje jako volnočasovej klub, ale já bych řekla, že možná i víc tady využíváme toho povídání, než volnočasovek. Máme tady jen šipky, fotbálek, nějaký hry, ale ne to, co mají v těch velkých nízkopraháčích, jako je Pixla. Mně to tady připadá spíš jako poradenský místo, než volnočasový klub.“

Tab. 6-8: Specifika jednotlivých NZDM v Plzni a jejich služeb.

	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Plzni				
	Atom	Vzducholod'	Pixla	Bludiště	Páteční klub
Specifika jednotlivých NZDM v Plzni a jejich služeb	Neromská cílová skupina Získávání klientů terénní formou práce	Duch salesiánství	Dobrá poloha v centru města Audit kvality ČAS	Úzká spolupráce s rodinou v azylovém domě	Úzká cílová skupina (15-18 let) Klub jako poradenské místo

Úspěch je důležitým motivačním prvkem v práci každého člověka i organizace. Pro oslovené organizace a jejich zástupce znamená úspěch na poli práce s klientem vždy trochu něco jiného, což je mimo jiné také ovlivněno specifickými rysy každé organizace (viz výše). Pracovnice v NZDM **Atom** považuje za úspěch zejména navázání důvěrného vztahu s klientem a naplnění individuálního plánu klienta. *„Za úspěch považuji, když navážeme důvěrný vztah, kdy se nám klient otevře a kdy je schopen s námi komunikovat i o opravdu citlivých věcech. A takový super mega úspěch je, když se nám podaří dosáhnout nějaký ten konkrétní individuální plán klienta tak, aby on byl spokojen. Ono to nemusí být, že my jsme spokojeni, ale ten klient už ten posun zaznamenal. Udělá nám radost i to, když zjistíme, že jsme schopni udržet na službě klienta, který třeba v jiném nízkoprahu nevydržel.“* Pro pracovníka **Vzducholodi** je úspěchem především pozitivní zpětná vazba od klientů v podobě důvěry nebo také pokud se povede vyřešit životní situaci klienta k jeho konečné spokojenosti. *„To je těžký. Označit si nějaký moment za úspěch je hrozně ošidný. Už jsem zažil několik momentů, kdy jsem měl dojem, že už je to s daným klientem dobrý, že jsme mu pomohli vyvést ho z nějakého problému. On ale nakonec znova spadl. Nebo co mně ještě napadá. Třeba přišli klienti, že je škola nebaví, že na ni serou a zapékají to. Tak to jsou třeba dva, tři konkrétní případy. Ptám se proč? „Protože mně to nebaví, já nechci být nějaký pekař.“ Tak to s nima probereme. Řeknu hele, tak to změň. Napíše se žádost a půjdeš na jinou školu. Probereme, co ho baví. Dnes jsou ve druháku a Vy máte z toho radost, že dělají, co je baví, sami od sebe si hledají a nachází brigádu v oboru. Třeba to se povedlo, tam jsme byli nápomocní.*

Taky třeba má člověk radost z toho, že ti lidi, pro které pracujete, se cítí přijati nebo cítí, že Vám o ně nějak jde. Jaký to má konečný efekt, tak to těžko říct. Ale minimálně v tom, že ti lidi Vám věří, tak to je taky hezký.“ Pracovnice **Pixly** bere úspěch

v této práci jako něco, co sice nelze změřit, ale obecně je to zlepšení dovedností klienta v běžném životě. *„Úspěch v téhle práci je neměřitelná věc. Tady můžeme za úspěch považovat to, že holky neotěhotní v šestnácti letech, ale až v osmnácti, že zkusí jít na střední, že se dostanou na učňák, že seženou brigádu i přes různé předsudky. To jsou fakt jenom takový malinký věci. Že ví, jak si udělat občanku, že zvládnou takový věci, které nám přijdou úplně normální.“* V **Bludišti** považují za úspěch, pokud se klienti, kteří jsou vesměs ve speciálních školách, dostanou na střední školy nebo na učiliště. *„Pro nás je obrovský úspěch, když se dítě, které k nám chodí do klubu dostane na střední školu. To je pro nás obrovský úspěch, protože všechny ty děti chodí na zvláštní školy. Ted' máme dvě děti, které nám přešly na učňáky. To je obrovská výjimka, to se nestává. No a samozřejmě je taky úspěch to, když se odsud celá rodina dostane a zpětně dostáváme vazby od ostatních organizací, že se mají dobře a že to všechno zvládají.“* Pracovnice **Pátečního klubu** na dotaz odpovídá: *„Já beru jako úspěch, když se podaří něco vyřešit. Třeba když se povede, že dotyčný přestane kouřit trávu, nebo když se v rodině, kde spolu skoro nemluví, začnou postupně vztahy zlepšovat a začnou se bavit mezi sebou.“*

Tab. 6-9: Kritéria úspěchu jednotlivých NZDM v Plzni a jejich pracovníků v práci s klientem.

	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Plzni				
	Atom	Vzducholod'	Pixla	Bludiště	Páteční klub
Kritéria úspěchu	Důvěrný vztah s klientem Naplnění individuálního plánu klienta	Důvěrný vztah s klientem Vyřešení životní situace klienta	Zlepšení dovedností klienta v běžném životě	Nástup klienta na střední školu nebo učiliště	Vyřešení konkrétního problému klienta

Další dotaz zněl: *„Co byste uvítal/a na poli práce s klientem pro zlepšení efektivity vlastní práce?“* Autorka při volbě této otázky vycházela z několikaleté praxe oslovených zástupců v nízkoprahových zařízeních a předpokládala znalost problematiky této služby sociální prevence.

Velice zajímavý a pragmatický názor vycházející z pětileté praxe v nízkoprahové práci poskytla pracovnice **Atomu**, která ve své odpovědi mimo jiné reaguje na chystanou novelu zákona o sociálně právní ochraně dětí: *„Pro mě je to spolupráce s OSPODem. My, jako organizace, jsme pověřeni sociálně právní ochranou dětí, ale kromě toho*

našeho mluvení a případně nějaké sankce ve formě zákazu vstupu do klubu, nemáme jakoukoliv páku na toho klienta. Snažíme se ho zvědomit a je to hodně zdoluhavá cesta po maličkých krůčcích. Záleží na něm a když se rozhodne, že nebude spolupracovat, tak s ním neheme. A právě v chystané novele zákona, o které jsem mluvila, budou muset OSPODy zajistit maximum práce s klientem ambulantně. Na to dostanou peníze. A oni si buď vyškolí vlastní personál, nebo si budou muset službu koupit od jiného zařízení. A na to se v Diakonii připravujeme, abychom byli dodavatel služby. Chceme vyprodukovat programy, které budou právě pro ospoďácký klienty, třeba na určitou problematiku např. na záškoláctví. Objednaná služba by měla být podchycena ve smlouvě, která bude trojstranná. Klient, OSPOD a konkrétní zařízení, kde by bylo přesně vyspecifikováno co, kdo, jak často atd. A právě v takovém případě bude moci OSPOD v rámci výchovného opatření nařídít klientovi účastnit se konkrétního programu v nasmlouvaném zařízení. A protože ve smlouvě budou jasně vymezeny všechny strany i klient, tak odpadne anonymita a my budeme v rámci tohoto programu informovat, jak ten člověk spolupracuje, zda dochází atd. Čili, posílí se v uvozovkách ten tlak na klienta, co se týká spolupráce, plnění nějakých opatření v jeho prospěch.“ Ve **Vzducholodi** by uvítali multikulturální prostředí: „My se snažíme, je to i jeden z našich cílů, aby nízkopraháč byl místem setkání etnik. Vytvořit prostředí, kde se tyto kultury navzájem poznají a budou schopny se respektovat. Ale jak už jsem se zmiňoval, je to těžké i s ohledem k tomu, že sem bílí chodí jen málo.“ V **Bludišti** jsou spokojeni se současným stavem efektivitivy své práce a působení na život klienta: „Jak to máme, je plně dostačující.“ Pracovníci **Pixly** by k větší efektivitě pomohla spolehlivá měřítka vlivu jejich práce na klienta: „Pro mne by moje práce byla efektivnější, kdybych měla povědomí o tom, nakolik je to naše zapojení do jejich životů ovlivňuje. Což je ale nezměřitelný. Kdybych věděla jak moje práce, práce našeho klubu působí na ty děti, to by byla pro mne informace o efektivitě.“ V **Pátečním klubu**, který působí především jako poradenské místo, by pracovnice uvítala smíšený tým a vlastního psychologa: „Určitě by bylo skvělé, kdybychom měli přímo pro klub svého psychologa a ještě by bylo dobré, kdyby byl v týmu chlap. Přece jenom ten mužský pohled na věc, na řešení nějakých problémů klientů je potřebný.“

Tab. 6-10: Faktory, které by dle pracovníků NZDM v Plzni pomohly ke zlepšení efektivity práce a jejího dopadu na život klienta.

	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Plzni				
	Atom	Vzducholod'	Pixla	Bludiště	Páteční klub
Faktory, které by dle pracovníků NZDM v Plzni pomohly ke zlepšení efektivity práce a jejího dopadu na život klienta	Lepší spolupráce s OSPOD	Multikulturní prostředí v klubu	Spolehlivá měřítka vlivu práce sociálního pracovníka na klienta	Nic (<i>spokojenost se současným stavem</i>)	Smíšený pracovní tým Vlastní psycholog

6.1.3 Mezioborová spolupráce – provázanost NZDM s ostatními sociálními službami klientům

Poslední kategorie cílených dotazů se týkala navazujících služeb, které mohou klientům NZDM nabídnout přímo organizace, a to v rámci dalších programů. Dále autorku zajímala vzájemná spolupráce jednak mezi jednotlivými NZDM a kooperace s dalšími institucemi, které pracují s rizikovou mládeží. Poslední podotázka se týkala ambic jednotlivých zařízení ohledně členství v České asociaci streetwork (ČAS).

Každá z organizací zajišťujících nízkoprahové služby má ve svém portfoliu nabídku dalších programů, které mohou klienti využívat. Některé přímo, na základě vlastního rozhodnutí, a další předpokládají spolupráci lidí z jeho nejbližšího okolí.

V případě zapojení rodiny jsou však jistá omezení. Pracovníci zařízení nemohou kontaktovat blízké klienta či další lidi z jeho sociálního prostředí bez vědomí a souhlasu uživatele služby. Pokud s tím ale souhlasí, pak záleží na rodině, zda se do programu začlení.

V **Diakonii** lze klientům **Atomu** nabídnout služby na podporu rodiny a dále informační servis občanské poradny. Pracovnice tuto nabídku upřesňuje: *„Čistě Atom je nízkoprah, ale v Diakonii máme i centrum pro podporu rodinu. Takže pokud je krizová rodina, můžeme delegovat na rodinné služby. Ale nestává se to, s ohledem k sociální pozici rodiny. Pak máme občanskou poradnu, ale ta je pro jiný typ klienta. Je taková formálnější a naši klienti to potřebují hravou formou. Děláme to tak, že vědomosti a znalosti občanské poradny nalijeme do pracovníků, aby pro to měli tu erudici. Naši pracovníci to pak předávají formou vhodnou pro naše klienty přímo na klub. Naše děti by člověka z poradny, který by jim chtěl udělat odbornou přednášku, vyautovaly.* V **Salesiánském středisku mládeže** zajišťují několik programů vhodných jak pro

uživatelé služby, tak pro jeho rodinu. Pro komplexní pomoc dětem, mládeži a rodině je to program Střecha. Pro samotné klienty funguje projekt Vstup do světa práce bez obav, který je prostřednictvím cílených aktivit připravuje na budoucí povolání. Nabízeno je také právní poradenství. *„Pokud se zaměříme na klienty Vzducholodi, tak pro ně máme vlastně projekt Střecha, ale jen v určitých situacích. To záleží, v jaké se klient nachází situaci, protože Střecha se snaží spolupracovat s celou rodinou. Třeba rodina má problém s děckem. Od toho, že neví jak se učit, až po to, že dělá doma nepořádek atd. Střecha se snaží ve spolupráci s rodinou nějakým způsobem, mají spoustu výchovných i pedagogických metod, zapojit, včlenit je do procesu řešení problému. Aby všichni věděli, že jde o společný růst. To ale hrozně záleží na té dané rodině. Pokud rodina nechce, což je 99% případů, tak tam nemůžete. Ty děcka jsou zde navíc anonymně a my, bez jejich vědomí, nesmíme kontaktovat jejich rodinu. Čili pokud máte možnost komunikovat s rodiči je to silnější tah na branku. Máme tady teď pět, šest klientů, že i rodiče přijdou a řeknou: ‚Hele mám problém tady zase s tím naším Davidem, nemůžete si s ním popovídat? A my už tu rodinu pak dohodíme do Střechy. To je pak úplně jiná práce. Ale těch dětí je fakt málo, co přejdou pod Střechu.*

Zajímavý je rovněž projekt Vstup do světa práce bez obav. Ale ten program funguje pro oba kluby jak pro Balón, tak pro Vzducholod'. Ten využívají klienti hodně. Ten se jednak zabývá doučováním, pak třeba v létě pořádáme brigády s výdělkem, organizujeme dobrovolné víkendové i prázdninové a taky ve spolupráci s úřadem práce se snažíme sehnat pro děcka kromě brigád i stálá zaměstnání. Tady je důležité, že si zkusí, co obnáší třeba vstávat do práce, bejt tam osm hodin atd.

Dále nově nabízíme právní poradenství. Máme tady jednu bývalou dobrovolnici, teď dodělala práva, a tak jsme vymysleli, že v rámci projektu Vstup do světa práce budeme nabízet i právní poradenství.“

Ponton, který provozuje **klub Pixla** doporučuje svým klientům, kteří překročí věk 20 let terénní program COM.PASS¹¹: *„Momentálně je to terénní program Kompas, který má cílovku o pět let starší než my, do 25 let. Mají dny, kdy jsou po domluvě k dispozici tady, v kontaktní místnosti, jinak jsou v terénu. Na ně se mohou obrátit ti klienti, kteří už k nám věkově nepatří.“* V **Naději** pracují v rámci sociálně aktivizačních

¹¹ COM.PASS – „terénní program pro „neorganizované děti a mládež ohrožené sociálním vyloučením, resp. ze sociálně vyloučených lokalit, zejména ve věku 11 – 25 let z Plzně a okolí.“ (Ponton, 2010).

služeb s rodinami, které bydlí v azylovém domě. „Pro rodiny, které tady bydlí a pro jejich děti, které k nám chodí do klubu, máme sociálně aktivizační služby. Kolegyně, která to má na starosti, pracuje s celou rodinou. Je to snaha o to, začlenit tu rodinu zpátky do života. Aby pro ně byla možnost se odsud vystěhovat, najít si podnájem, práci a žít jako v uvozovkách normální člověk.“ Klientům **Pátečního klubu** může **POINT 14** poskytnout služby pro drogově závislé. K tomu pracovnice dodává: „Můžeme nabídnout, ale to bychom opravdu neradi, služby K-centra¹² pro uživatele drog, pokud by náš klient do toho spadnul.“

Tab. 6-11: Navazující služby klientům poskytované jednotlivými NZDM v Plzni.

	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Plzni				
	Atom	Vzducholoď	Pixla	Bludiště	Páteční klub
Navazující služby klientům poskytované jednotlivými NZDM v Plzni	Služby na podporu rodiny Občanská poradna	Služby na podporu rodiny Služby na podporu pracovního uplatnění Právní poradenství	Terénní program pro starší cílovou skupinu	Sociálně aktivizační služby na podporu rodiny	Služby drogově závislým

Další dotaz směřoval ke **spolupráci NZDM v Plzni s ostatními institucemi, které pracují s rizikovou mládeží**. Byl položen s cílem zjistit, zda existuje kooperace s návaznými institucemi, případně zda je poté vytvořen funkční tým, který pracuje s tímto jedincem, samozřejmě každý v rámci svých kompetencí. Všechna zařízení shodně potvrdila nejčastější spolupráci s pracovníky OSPOD. **Bludiště** s ohledem k zaměření jejich činnosti na vzdělávání klientů nejvíce spolupracuje s organizací Tady a teď, která se zabývá doučováním dětí a mládeže. V **Pátečním klubu** pracovnice uvedla spolupráci s kurátory pro děti a mládež: „Pak nám kurátoři „dodávají“ problémové děti, které experimentují s drogama. Většinou pro ně chtějí individuální poradenství, kdy zajistíme všechny potřebné informace pro klienta, případně jeho rodinu. A za nějaký čas se třeba začlení mezi ostatní děti na klubu. Jinak, pokud je potřeba, tak odkazujem na psychologa a psychiatra.“ Pracovnice **Pixly** nepovažuje „pracovní“ vztah s OSPOD za spolupráci s ohledem k možné anonymitě

¹² K-centrum je určeno pro „osoby experimentující s návykovými látkami, problémové uživatele návykových látek, závislé na návykových látkách, rodinné příslušníky, partnery a jiné důležité osoby.“ (Point 14, n.d.)

klienta klubu: „Že bychom měli přímo spolupráci, navázanou smlouvu, tak to nemáme. Na OSPODu o nás ví, my o něm víme, ale nějaká forma spolupráce to není, není ničím podložena. Navíc naše služba je založena na anonymitě, tady klient může vystupovat pod svým jménem nebo pod přezdívkou. Takže pokud bychom na OSPOD přišli, řekneme, že máme podezření, že dítě je týraný a víme, že si říká Ferda Mravenec, je mu asi 13 – 14 a to je vše. To jim není nic platný. A je to i obráceně. Pokud nám klienta pošlou, někdy to víme a někdy nevíme, který to jsou. My je nemůžeme vykázat, že tady byli. Návaznost to je, ale není to spolupráce. S ostatními nízkoprahama občas máme nějaký společný program.“

Pracovnice **Atomu** ke spolupráci s OSPOD říká: „Dost často spolupracujeme s OSPODem. Jedna věc je, že OSPODy jsou informovány, jak kluby fungují a kde jsou a mohou doporučit klientovi, že má docházet do nějakého klubu. To ale strašně málo funguje. Jednak je to o úřednicích a taky o jejich kompetencích. Problém je i v tom, že nízkoprahy ty myšlenky a nápady, jak třeba spolupracovat s institucemi mají. Ale zatím je blok z druhé strany. Tam je to fakt hodně stereotypně zasetý ve starých kolejích a oni na spolupráci s neziskovkami prostě nejsou zvyklí. Dost často se stává, že oni tu spolupráci nechtějí, že jim to vyhovuje tak, jak to mají. Teprve novela Zákona o sociálně právní ochraně dětí je k tomu donutí. Budou muset najet na standardizaci (pozn. autorky: standardy kvality) stejně jako to mají sociální služby, budou muset najet na individuální plánování s klientem, na řešení situace klienta jako celku. To znamená eliminovat ústavní výchovu, tj. diagnostiky, střediska výchovné péče a maximum práce s klientem udělat ambulantně tak, aby ho nevytrhli z jeho přirozeného prostředí. K tomu budou mít i rozšířené kompetence, které jim dovolí nařídít třeba docházku v rámci nějakého výchovného programu.“ Klub **Vzducholod'** spolupracuje dále s Policií ČR a nově cca půl roku s Probační a mediační službou (PMS). Autorku konkrétně zajímalo, jak vznikla spolupráce s PMS a co je jejím cílem. „Někteří z klientů, není jich moc, jsou ve výkonu alternativního trestu nebo jim hrozí, že půjdou do děčáku. A PMS má na starosti to, že řeší s klientem: ‚Bud' půjdeš do diagnostiky, nebo máš ještě šanci pravidelně docházet do nějakého zařízení. Pojd', něco vybereme.‘ On sem dochází v rámci výchovného opatření, my musíme potvrzovat, že sem chodí a že s ním není problém. Je to v jeho zájmu, ale je to zajímavý a myslím, že je to nástroj, jak by ten klient mohl smysluplně trávit čas. Dokonce jsme se bavili, což je zatím ve fázi teorie, ale umíme

si to představit i v praxi, že by tady probíhal i nějaký alternativní trest, např. přímo nějaká práce. Jinak za PMS jsme zašli osobně, zeptali jsme se, jestli je možná nějaká spolupráce a oni velmi nadšeně, že jo. Přišli se k nám podívat a dohodli jsme se na této spolupráci. Jsou za to rádi.“

Tab. 6-12: Spolupráce jednotlivých NZDM v Plzni s ostatními institucemi / odborníky.

	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Plzni				
	Atom	Vzducholod'	Pixla	Bludiště	Páteční klub
Instituce, odborníci spolupracující s jednotlivými NZDM v Plzni	OSPOD	OSPOD Policie ČR Probační a mediační služba	OSPOD	OSPOD Tady a teď	OSPOD Kurátor pro děti a mládež Psycholog Psychiatr

Všechny zkoumané NZDM jsou členy pracovní skupiny PLK¹³. Dle vyjádření oslovených zástupců představuje tato spolupráce platformu pro efektivní předávání informací a zkušeností, pro řešení aktuálních témat vztahujících se k problematice NZDM. Umožňuje sdílet příklady dobré praxe a v neposlední řadě vede k procesu zlepšování kvality poskytovaných služeb.

Pracovník **Vzducholodě** se k otázce přínosu skupiny PLK vyjádřil takto: *„Protože tam řešíte situace, které byt' se Vám zdá, že se u Vás nestanou, tak opak je pravdou. Konkrétně třeba jsme řešili vstup policie do objektu. Já teď měl dva případy. Přijde policajt a chce informace o nějakém klientovi. A teď nevíte. Je to policajt. Měl bych, nebo neměl něco říkat? Má nato právo? Mám já povinnost? A kde to je napsáno? Apod. Pak je důležitý vědět, co mám dělat v tuhle chvíli. Jsou třeba témata, která se více týkají těch čtyř nízkoprahů než nás a obráceně. Nemusí to být vždycky společné téma pro všechny, ale tak to prostě je.“*

¹³PLK: „Pracovní skupina NZDM a terénních programů Plzeňského a Karlovarského kraje. První setkání pracovní skupiny proběhlo 18. června 2010, důvodem vzniku skupiny je snaha zvyšovat prestiž a profesionalitu oboru, zkvalitnit poskytované služby, vzájemně si poskytnout podporu, vzdělávání a inspiraci, společně řešit problematiku témat (výkaznictví, standardy kvality, aj.). Pracovní skupina je otevřena všem nízkoprahovým službám, které pracují s dětmi a mládeží a souhlasí se společně vytvořenými pravidly a cíli. Účastníci se setkávají jedenkrát za tři měsíce na celý den a každé setkání má svůj stanovený program podle potřeb účastníků.“ (Ponton, 2010).

Tab. 6-13: Členství jednotlivých NZDM v Plzni ve skupině PLK.

	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Plzni				
	Atom	Vzducholod'	Pixla	Bludiště	Páteční klub
Členství ve skupině PLK	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO

Česká asociace streetwork o.s. je uznávanou odbornou organizací nejen v oblasti NZDM. Členství v této asociaci přináší jednotlivým zařízením určité výhody zejména při snaze o zkvalitnění nabízených služeb. Autorka práce zjišťovala, zda jsou oslovené NZDM v Plzni členy této asociace, příp. jejich ambice se jimi teprve stát. Členem se zařízení může stát na základě úspěšně realizovaného hodnocení kvality ČAS nebo jiné formy měření kvality uznané Správní radou ČAS. Další podmínkou členství je aktivní podílení se na činnosti asociace v souladu se jejími stanovami, posláním a zaměřením. (ČAS, 2012). Jediným plzeňským NZDM, které je členem ČAS a zároveň nositelem auditu kvality ČAS je NZDM **Pixla**. Zařízení **Atom** a Salesiánské středisko mládeže se na členství v současné době připravují. Pracovnice **Atomu** se v tomto ohledu vyjádřila takto: *„Na audit asociace se teprve připravujeme, a to na zimu v letošním roce. Jsme mladé zařízení. Jsme tady rok a půl, ale členy být chceme. Je to určitá značka kvality v oboru. Já se hodně podílím na vývoji a tvorbě metodik apod. Když ČAS něco rozjízdí, tak do toho zatahuje zařízení z celé republiky, aby se to udělalo napříč. Je to o získávání kvalitních informací, zapojování se třeba do různých rozvojových projektů, je tam levnější vzdělávání, mají úžasný kurzy. To mohu posoudit, jelikož jsem už lecos prošla. A pro nízkoprahový služby neexistují lepší kurzy než ty, co dělá ČAS, protože jsou pasovaný přímo na ty nízkoprahy. Když jde člověk na školení obecný k nějakému standardu, tak jsou tam lidi z pobytovek, z domova pro seniory a je to fakt úplně někde jinde. Asociace to pasuje na nízkoprahový služby. Dělají to odborníci, který v těch nízkoprahových službách dělali. Takže je to strašně přínosný pro účastníky toho kurzu a pro členy ČAS jsou jejich kurzy levnější.“* **Bludiště** ani **Páteční klub** necítí potřebu členství, přičemž pracovnice Pátečního klubu poukázala na následující důvody: *„My jsme tak specifictí. Opravdu jsme malý nízkoprah, že by to pro nás nebylo. Byť jsme to chvíli zvažovali, pak jsme došli k tomu, že je to přínosem pro takové ty typické nízkopraháče.“*

Tab. 6-14: Členství jednotlivých NZDM v Plzni v České asociaci streetwork (ČAS).

	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Plzni				
	Atom	Vzducholod'	Pixla	Bludiště	Páteční klub
Členství v asociaci ČAS	NE <i>Budou o členství usilovat</i>	NE <i>Budou o členství usilovat</i>	ANO	NE <i>Nebudou o členství usilovat</i>	NE <i>Nebudou o členství usilovat</i>

ZÁVĚR

Cílem předkládané diplomové práce bylo podat základní obraz o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež na území města Plzně, charakterizovat jejich cílovou skupinu, druhy poskytovaných služeb a zjistit eventuelní spolupráci NZDM jak mezi sebou, tak s návaznými organizacemi či institucemi.

V teoretické části práce autorka definuje sociálně patologické jevy, šířeji se zabývá teoriemi sociálních deviací a pohledy na tento fenomén, vymezuje pojmy jako například norma a termíny, které s tím souvisí, dále osvětluje pojem riziková mládež a formy prevence sociálně patologických jevů. V poslední kapitole teoretické části definuje autorka nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a popisuje nejvíce skloňované termíny související s problematikou NZDM.

Obecně lze konstatovat, že nízkoprahová zařízení pro děti a mládež nabízí své cílové skupině způsoby pasivního i aktivního prožití volného času, akce jednorázové i pravidelné, které se týkají různých oblastí lidské činnosti. Tyto aktivity umožňují mládeži smysluplně trávit volný čas a díky tomu dochází ke snižování pravděpodobnosti zapojení rizikové mládeže do delikventních aktivit. S pomocí vzdělávacích, výchovných a aktivizačních činností jsou klienti vedeni k přiměřené zralosti, která je důležitým předpokladem k tomu, jak předcházet sociálnímu vyloučení. Při zpracovávání této části autorka čerpala z dostupných domácích i cizojazyčných informačních zdrojů.

V empirické části jsou prezentovány informace, které byly získány kvalitativní výzkumnou činností, v rámci které autorka analyzovala řadu dostupných elektronických i tištěných dokumentů, provedla pět polostrukturovaných rozhovorů se zástupci NZDM v Plzni, kterým předcházelo několik neformálních setkání. Na základě rozhovorů s dvěma klienty byly sestaveny dvě volné kazuistiky.

Bylo zjištěno, že na území města Plzně působí v současné době celkem pět nízkoprahových klubů pro děti a mládež. Z výzkumu vyplynulo, že všechna NZDM mají vesměs stejné cíle a všem jde jednoduše řečeno o začlenění ohroženého, rizikového jedince do společnosti a o pozitivní změnu v životním stylu. Základním nástrojem k oslovení cílové skupiny je nabídka volnočasových aktivit, které jsou

prostředkem k navázání „hlubšího vztahu,“ v jehož mantinelech může sociální pracovník dál pracovat a napomáhat zlepšovat kvalitu klientova života nabídkou konkrétních sociálních služeb. Každé zařízení má svoji specifickou cílovou skupinu, a to z hlediska věku, pohlaví, etnicity i městské lokality, ze které klienti pocházejí. Výzkumná činnost autorky potvrdila, že i když existují určité ukazatele především v patologickém rodinném prostředí, které predikují náchylnost jedince k rizikovému chování, sociálně patologické jevy se týkají všech, bez rozdílu věku, národnosti či socioekonomického zázemí rodiny. Nejsilnější věkovou skupinou klientů, navštěvující kluby, je mládež ve věku 16 – 18 let, přičemž průměrný klient zařízení je chlapec romské národnosti.

Přestože všechna NZDM v Plzni nabízejí svým klientům téměř stejné služby, přesto je každé zařízení svým určitým způsobem (získávání klientů, prostředí klubu, přístup ke klientovi, atd.) specifické. Tato skutečnost, dle autorky, pozitivně přispívá k rozmanitosti nabízených služeb, čímž mohou být naplněny potřeby širší skupiny potenciálních klientů. Kromě služeb definovaných Českou asociací streetwork (ČAS) poskytují navíc dvě plzeňská zařízení duchovní poradenství a snaží se tak pozitivním způsobem rozvíjet spirituální složku osobnosti svých klientů. Podle autorky jsou tyto aktivity přispívající k celostnímu rozvoji mladých lidí nezbytné, a to s ohledem k přemíře nabízeného konzumu.

S cílem maximálně naplnit potřeby svých klientů spolupracují jednotlivá NZDM v Plzni jednak v rámci pracovní skupiny PLK, jednak s organizacemi či odborníky, kteří se této problematice věnují. Nejvíce jsou zmiňovány orgány sociálně právní ochrany dětí (OSPOD). Ve vzájemné spolupráci s OSPOD spatřuje většina oslovených zástupců NZDM velký potenciál k efektivnější práci s klientem, nicméně vzájemná spolupráce vyžaduje výrazná zlepšení, která mohou přinést chystané legislativní změny.

Téma spolupráce nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a orgánů sociálně právní ochrany dětí by autorka doporučila jako možný předmět dalšího zkoumání. Přínosné by mohlo být tuto problematiku zpracovat z pohledu pracovníků OSPOD a jejich náhled konfrontovat s názory a zkušenostmi pracovníků NZDM. Zajímavé podněty by mohla přinést studie zabývající se možnostmi uplatnění výchovných

opatření, potažmo i alternativních trestů mladistvým v prostředí NZDM. V tomto ohledu jde tedy o případné možnosti součinnosti mezi probační a mediační službou a nízkoprahovými kluby.

Cíle výzkumu tedy byly splněny.

Na závěr se autorka rozhodla citovat pracovníci Atomu, která dle jejího názoru trefně popsala smysl práce s rizikovou mládeží: *„Zvědomit tomu dítěti, že ten život může být jiný. Zprostředkovat mu kontakt se společenským prostředím, aby vidělo, že to jde i jinak. Zachytit, zvědomit a odkázat na další služby. Je to o tom vychovat si další generace, které už svým dětem předají něco jiného.“*

RESUMÉ

Cílem předkládané diplomové práce bylo podat základní informace o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež na území města Plzně. Diplomová práce se skládá z teoretické a praktické části. Teoretická část vymezuje základní pojmy, jako například sociálně patologické jevy, sociální deviace, riziková mládež a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. V praktické části jsou prezentovány informace, které autorka získala kvalitativní výzkumnou činností.

Klíčová slova: *sociálně patologické jevy, sociální deviace, norma, děti, mládež, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*

The aim of the diploma thesis is to present a general overview of theoretical knowledge about socio-pathological phenomena and other related issues and to provide readers with basic information about low threshold centres in Pilsen. The thesis consists of theoretical and empirical parts. In the theoretical part, the author presents the fundamentals of socio-pathological phenomena, social deviance, at-risk youth and low threshold centres. In the empirical part, the author's own qualitative research outputs are presented.

Keywords: *socio-pathological phenomena, social deviance, standards, children, youth, low threshold centres for children and youth*

7 SEZNAM LITERATURY

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, 2008. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha.

DIAKONIE, 2010. *Výroční zpráva 2010*.

FISCHER, Slavomil, ŠKODA, Jiří, 2009. *Sociální patologie. Analýza příčin a možnosti ovlivňování závažných sociálně patologických jevů*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2781-3.

GAVORA, Peter, 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido. ISBN 80-85931-79-6.

HENDL, Jan, 2008. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 2. aktualizované vydání. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-485-4.

JEDLIČKA, Richard, KLÍMA, Petr, KOŤA, Jaroslav, NĚMEC, Jiří, PILAŘ, Jiří, 2004. *Děti a mládež v obtížných životních situacích* 1.vyd. Praha: Themis. ISBN 80-7312-038-0.

KATALOG poskytovatelů sociálních služeb na území města Plzně, 2011. Plzeň: Statutární město Plzeň.

KATALOG poskytovatelů sociálních služeb v Plzeňském kraji, 2012. Plzeň: Krajský úřad Plzeňského kraje.

KOCUROVÁ, Marie a kol., 2002. *Speciální pedagogika pro pomáhající profese*. 1. vyd. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni. ISBN 80-7082-844-7.

KOMENDA, Antonín, 1999. *Sociální deviace: historická východiska a základní teoretické přístupy*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 80-244-0019-7.

KRAUS, Blahoslav, HRONCOVÁ, Jolana a kol., 2004. *Sociální patologie*. 1.vyd. Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 978-80-7041-896-3.

LABÁTH, Vladimír a kol., 2001. *Riziková mládež*. 1.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-85850-66-4.

MATOUŠEK, Oldřich, KROFTOVÁ, Andrea, 2003. *Mládež a delikvence*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-771-X.

MATOUŠEK, Oldřich, 2005. Sociální práce s rizikovou mládeží In: MATOUŠEK, Oldřich, KOLÁČKOVÁ, Jana a KODYMOVÁ, Pavla (eds.). *Sociální práce v praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, s. 267 – 281. ISBN 80-7367-002-X.

- MATOUŠEK, Oldřich, 2007. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-310-9.
- MUNKOVÁ, Gabriela, 2004. *Sociální deviace*. 1. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 80-0279-2.
- MÜHLPACHR, Pavel, 2001. *Sociální patologie*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 80-210-2511-5.
- ONDREJKOVIČ, Peter a kolektiv, 2000. *Sociálna patológia*. Bratislava: Veda. ISBN 80-2240616-3.
- POINT14, 2010. *Výroční zpráva 2010*.
- PONTON, 2010. *Výroční zpráva 2010*.
- SALESIÁNSKÉ STŘEDISKO MLÁDEŽE, 2010. *Výroční zpráva 2010*.
- SURYNEK, Alois, KAŠPAROVÁ, Eva a KOMÁRKOVÁ, Růžena, 2001. *Základy sociologického výzkumu*. 1. vyd. Praha: Management Press. ISBN 80-7261-038-4.
- ŠVEC, Štefan a kolektiv, 2009. *Metodologie věd o výchově: kvantitativně-scientické a kvalitativně-humanitní přístupy v edukačním výzkumu*. České rozšířené vydání. Brno: Paido. ISBN 978-80-7315-192-8.
- VÁGNEROVÁ, Marie, 2000. *Vývojová psychologie. Dětství, dospělost, stáří*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-308-0.
- VÁGNEROVÁ, Marie, 2004. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. rozšířené a přepracované vydání. Praha: Portál. ISBN 80-7178-802-3.
- VÁGNEROVÁ, Marie, 2010. *Psychologie osobnosti*. 1. vyd. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-1832-6.
- VOJTOVÁ, Věra, 2008. *Kapitoly z etopedie I. Přístupy k poruchám emocí a chování v současnosti*. 2. přepracované a rozšířené vydání. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 978-80-210-4573-6.

Internetové odkazy:

COYNE, S. M., and ARCHER, J., 2004. *Indirect aggression in the media: A content analysis of British television programs*. *Aggressive Behavior*. [online]. **30**, 254 – 271. [Cit. 2012-03-04]. Dostupné z doi: 10.1007/s10964-013-0210-x.

ČAS. *Česká asociace streetwork*, 2012. [online]. [Cit. 2012-02-02]. Dostupné z: <http://www.streetwork.cz/>

Diakonie Západ- DIAKONIE ČCE, 2012. [online]. [Cit. 2012-02-05] Dostupné z: <http://www.diakoniezapad.cz/>

FERGUSON, J., Christopher, 2010. *Video Games and Youth Violence: A Prospective Analysis in Adolescents*. In *Journal of Youth and Adolescence*. [online]. **40**(4) 377 – 391. [Cit. 2011-03-04]. ISSN 0047-2891. Dostupné z doi: 10.1007/s10964-010-9610-x.

HUESMANN, L. R., MOISE-TITUS, J., PODOLSKI, C. L., and ERON, L. D., 2003. *Longitudinal relations between children's television exposure to TV violence and their aggressive and violent behavior in young adulthood: 1977–1992*. *Developmental Psychology*. [online]. **39**, 201–221. [Cit. 2012-03-04]. Dostupné z doi: s10964-010-9269-x.

JOLIN, Edith and WELLER, Ronald, 2011. *Television Viewing and Its Impact on Childhood Behaviors*. In *Current Psychiatry Reports*. [online]. **13**(2) 122 – 128. [Cit. 2012-03-04]. ISSN 1523-3812. Dostupné z doi: 10.1007/s11920-011-0175-5.

MARTINS, Nicole, and WILSON, J., Barbara, 2011. *Social Aggression on Television and Its Relationship to Children's Aggression in the Classroom*. In *Human Communication Research, International Communication Association*. [online]. [Cit. 2012-03-04]. ISSN 0360-3989. Dostupné z doi: 10.1007/s13964-110-0610-x.

MENTORING, n.d. [online]. [Cit. 2012-02-06]. Dostupné z: http://www.cpkp.cz/mentoring/co_je_mentoring.html

Ministerstvo vnitra České republiky, 2010. [online]. [Cit. 2012-02-02]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/>

MPSV. *Ministerstvo práce a sociálních věcí*, 2012. [online]. [Cit. 2012-04-02]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/>

MPSV. *Registr poskytovatelů sociálních služeb*, 2012. [online]. [Cit. 2012-02-05] Dostupné z: <http://iregistr.mpsv.cz/>

Naděje, pobočka Plzeň, 2009. [online]. [Cit. 2012-02-05] Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/plzen/>

NICM. Národní informační centrum pro mládež, 2011. [online]. [Cit. 2012-02-02].
Dostupné z: <http://www.nicm.cz/#>

Ostrov radosti. Středisko volného času, 2010. [online]. [Cit. 2012-01-22]. Dostupné z:
<http://www.ostrovzl.cz/>

Point 14, n.d. [online]. [Cit. 2012-02-05] Dostupné z: <http://www.point14.cz/>

Ponton. Občanské sdružení, 2010. [online]. [Cit. 2012-02-05] Dostupné z:
<http://www.ponton.cz/>

PMS. Probační a mediační služba České republiky, 2012. [online]. [Cit. 2012-03-01].
Dostupné z: <https://www.pmscr.cz/o-pms>

Plzeň - oficiální informační server města Plzně: Město Plzeň, 2012. [online]. [Cit. 2012-02-05] Dostupné z: <http://www.plzen.eu/>

Právník. cz, 2012. [online]. [Cit. 2012-01-07] Dostupné z: <http://www.pravnik.cz/>

Salesiáni Dona Bosca v Plzni, 2012. [online]. [Cit. 2012-02-05] Dostupné z:
<http://www.sdbplzen.cz/>

8 SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK

Obr. 4-1: Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež na území města Plzně.....	37
Obr. 4-2: Prostory nízkoprahového klubu pro děti a mládež Atom.....	38
Obr. 4-3: Prostory nízkoprahového klubu pro děti a mládež Vzducholod'.....	39
Obr. 4-4: Prostory nízkoprahového klubu pro děti a mládež Pixla.....	40
Obr. 4-5: Prostory nízkoprahového Pátečního klubu pro mládež	41
Obr. 6-1: Grafické znázornění oblastí působnosti NZDM v Plzni.....	59
Tab. 4-1: Souhrn dokumentů podrobených analýze.....	45
Tab. 5-1: Souhrn základních informací o NZDM v Plzni vytvořený na základě analýzy veřejně přístupných dokumentů.....	48
Tab. 5-2: Grafické znázornění otevírací doby jednotlivých NZDM v Plzni vytvořené na základě analýzy veřejně přístupných dokumentů.....	49
Tab. 5-3: Vymezení cílové skupiny jednotlivých NZDM v Plzni dle věku uživatele.....	50
Tab. 5-4: Seznam poskytovaných služeb jednotlivými NZDM v Plzni vytvořený na základě analýzy veřejně přístupných dokumentů.....	51
Tab. 5-5: Seznam poskytovaných služeb jednotlivými NZDM v Plzni doplněný o informace získané analýzou vyžádaných dokumentů.....	51
Tab. 6-1: Vymezení cílové skupiny jednotlivých NZDM v Plzni dle věku uživatele.....	56
Tab. 6-2: Převažující věk klientů jednotlivých NZDM v Plzni.....	56
Tab. 6-3: Převažující věk klientů jednotlivých NZDM v Plzni.....	57
Tab. 6-4: Oblasti působnosti jednotlivých NZDM v Plzni dle městských obvodů.....	58
Tab. 6-5: Způsob akvizice/oslovování klientů jednotlivými NZDM v Plzni.....	60

Tab. 6-6: Seznam poskytovaných služeb jednotlivými NZDM v Plzni vytvořený na základě souhrnných informací získaných v průběhu výzkumu v rámci předkládané diplomové práce.....	61
Tab. 6-7: Klíčové služby jednotlivých NZDM v Plzni.....	63
Tab. 6-8: Specifika jednotlivých NZDM v Plzni a jejich služeb.....	65
Tab. 6-9: Kritéria úspěchu jednotlivých NZDM v Plzni a jejich pracovníků v práci s klientem	66
Tab. 6-10: Faktory, které by dle pracovníků NZDM v Plzni pomohly ke zlepšení efektivity práce a jejího dopadu na život klienta.....	68
Tab. 6-11: Navazující služby klientům poskytované jednotlivými NZDM v Plzni.....	70
Tab. 6-12: Spolupráce jednotlivých NZDM v Plzni s ostatními institucemi.....	72
Tab. 6-13: Členství jednotlivých NZDM v Plzni ve skupině PLK.....	73
Tab. 6-14: Členství jednotlivých NZDM v Plzni v České asociaci streetwork.....	74

9 PŘÍLOHY

Příloha č. 1	84
---------------------------	----

Člověk zločineckého typu (Cesare Lombroso: "L'uomodelinquente", 1876)

(Zdroj: <http://jachuska.blogspot.com/2008/01/mediln-archeologie.html>)

Příloha č. 2	86
---------------------------	----

Otázky – poklad pro polostrukturované rozhovory

Příloha č. 3	89
---------------------------	----

Ukázka transkriptu rozhovorů

Příloha č. 1

Člověk zločineckého typu

C. LOMBROSO — *L'homme criminel.*

Pl. XLIX



1. Cola di Rienzo.



2. Marat.



3. Louis Riel.



4. Allix.



5. Cavalotti.



6. Louis Blézet.



7. Passanante.



8. Bazzaretti.



9. Carrié.



10. Jourdan.



11. Fiaschi.



12. Pato.



13. Gargotte.



14. Steinhilber.



15. Hammerer.



16. Bernstorff.



17. Hoedel.



18. Brady.



19. Hanlon.



20. Fitzharris.

RÉVOLUTIONNAIRES ET CRIMINELS POLITIQUES. — MATTOÏDES ET FOUS MORAUX.

Příloha č. 2

Otázky – poklad pro polostrukturované rozhovory

Průzkum nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM) v Plzni

Název nízkoprahového zařízení:

Celková délka praxe respondenta
v uvedeném NZDM (roky):

.....

Pracovní zařazení respondenta
v uvedeném NZDM (roky):

.....

Rok vzniku uvedeného NZDM:

.....

Právní subjektivita/forma NZDM:

.....

Naplňuje uvedené zařízení
standarty NZDM (od roku?):

.....

Naplňuje uvedené zařízení
jiné formální standardy (od roku?):

.....

Je uvedené zařízení členem
České asoc. streetwork (od roku?):

.....

Dnešní datum:

.....

I. CÍLOVÁ SKUPINA NZDM V PLZNI A JEJÍ CHARAKTERISTIKA

- 1) Jak získáváte/oslovujete vaši cílovou skupinu? Jak se o vašem zařízení klienti dozvídají?
- 2) Z jaké části Plzně jsou převážně vaši klienti?
- 3) Jaké je převažující věkové složení a pohlaví vašich klientů?
- 4) Jaké národnosti jsou vaši klienti, mohl(a) byste odhadnout procentuální zastoupení jednotlivých národností?
- 5) Setkáváte se mezi vašimi klienty s problémy vzniklými na základě národnostních, věkových či jiných rozdílů? Jak je případně řešíte?
- 6) Jaké je složení vašeho týmu (muži – ženy)?

II. DRUHY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB NZDM V PLZNI

- 7) Dokážete říct, která (které) z vámi nabízených služeb nejvíce napomáhá (napomáhají) klientům ke zlepšení kvality života vašich klientů?
- 8) Co je dle Vašeho názoru charakteristické pro vaše zařízení či služby?
- 9) Co považujete za úspěch v práci s klientem? Jaká jsou pro vás osobně (vaše zařízení) kritéria úspěchu ve vztahu k cílové skupině?
- 10) Působí Vaše zařízení také na duchovní (spirituální) rozvoj osobnosti vašich klientů?
- 11) Které navazující služby můžete nabídnout klientovi v rámci vaší organizace?

III. MEZIOBOROVÁ SPOLUPRÁCE - PROVÁZANOST NZDM S OSTATNÍMI SOCIÁLNÍMI SLUŽBAMI KLIENTŮM

- 12) Které navazující služby můžete nabídnout klientovi v rámci vašeho zařízení?
- 13) S kterými institucemi, které se zabývají rizikovou mládeží, nejčastěji spolupracujete?
- 14) Co byste uvítal/a na poli práce s klientem pro zlepšení efektivity (dopadu na život klienta) či zlepšení naplnění poslání Vašeho zařízení?
- 15) Existuje pracovní spolupráce mezi NZDM v Plzni nebo v rámci nějaké pracovní skupiny?
- 16) Jste členem ČASu?

Příloha č. 3

Ukázka transkriptu rozhovorů

CÍLOVÁ SKUPINA NZDM V PLZNI A JEJÍ CHARAKTERISTIKA

Jak získáváte, oslovujete vaši cílovou skupinu ... jak se o vašem zařízení klienti dozvídají?

Atom:

„Když jsme před rokem začínali, pro klienty bylo otevřeno od 15. 2. 2011, dobu předtím, leden a únor, jsme začali pracovat v terénu a oslovovali jsme přímo klienty v lokalitě Lochotín a Vinice. Procházeli jsme lokalitu a vytipovávali jsme potencionální klienty naší služby. Bylo to takové terénní lákání klienta na využívání služeb ambulantních. Ve čtvrtek máme otevřeno do 18 hod., je to o hodinu kratší než ostatní dny, protože pak holky vyráží do terénu, abychom zůstali v kontaktu s tou lokalitou.“

Vzducholod':

„Děláme streetwork, takže chodíme po ulicích a snažíme se klienty informovat a takto je sem přivést. Romové si to mezi sebou řeknou. Když začíná školní rok, chodíme také do škol. Dále také spolupracujeme s hotelovou školou. Tak dvakrát do roka, většinou před Vánoci a ke konci školního roku, přijdou se třídou nebo dvěma a chtějí nějaký tematicky zaměřený program na dopoledne, třeba na Vánoce. Tu a tam požádají učitelky třeba o program zaměřený na komunikaci. Přitom se snažíme, když s těmi mladými přicházíme do kontaktu, je sem pozvat. Tu a tam někdo přijde. Oni to tady vidí, třeba tu posilovnu, a řeknou si super a přijdou. Ale není jich moc. Sem tam někdo.“

Pixla:

„Chodíme na školy za výchovnými poradcema a metodikama prevence, tam jim necháváme letáky, plakáty, potom máme na školách semináře Mezery, ale hlavní zdroj lidí, kteří sem chodí, jsou ti, kteří se to dozví od svých kamarádů. Navíc sídlíme v budově speciální základky a přímo odsud máme taky dost klientů.“

Bludiště:

„Do klubu chodí převážně děti, které bydlí tady u nás v baráku, protože jedna z našich služeb jsou sociálně aktivizační služby pro rodiny s těmito dětmi. A pak klienti, kteří u nás bydlí, dávají echo ostatním dětem ve třídě. Pokud máme méně dětí, tak chodíme oslovovat do města. Ale to je výjimečně.“

Páteční klub:

„My máme trochu specifické klienty. Naše cílovka se profiluje z besed primární prevence, kterou děláme pro devítky a prváky na střední. Uděláme přednášku na škole a při té příležitosti zveme tady na klub, kdyby ještě žáci chtěli o něčem mluvit, měli nějakou potíže nebo se jen chtěli seznámit s novými lidmi. Nebo děti přijdou po besedě samy se na něco zeptat, a pak sem začnou docházet. Paradoxem je, že na první pohled vypadají bezproblémově, jsou z jakoby normálních rodin.“

Z jaké části Plzně jsou převážně vaši klienti?**Atom:**

„My jsme vázání lokalitou Plzeň 1, tady jsou naši potenciální klienti. Sídliště je obrovské, takže klub je zcela naplněn klienty z této lokality.“

Vzducholod':

„Primárně jsme pro městský obvod Plzeň 3 a 4, ale Romové nejsou jen z Plzně 3 a 4, ale ze širokého okolí.“

Pixla:

„To je různý. Jako cílovku máme Plzeň a blízký okolí, máme střed, Bory, Vinice, Doubravku, občas Skvrňany, jsou odevšad.“

Bludiště:

„Je to převážně Plzeň – Slovany a Petrohrad. Ale mohou přijít děti z celé Plzně.“

Páteční klub:

„K nám chodí klienti z městského obvodu 3. Výjimečně někdo odjinud.“

Jaké je převažující věkové složení a pohlaví vašich klientů?**Atom:**

„Do klubu chodí víc kluků než holek, i když na začátku to bylo vyrovnané. Spíše je to skupina mezi 16 až 18 lety.“

Vzducholod':

„Rozhodně máme víc kluků. Věkové rozmezí je tak 18 až 21 let.“

Pixla:

„Víc je kluků než holek a momentálně nám chodí nejvíc věková kategorie mezi 12 a 16 lety.“

Bludiště:

„Je to půl napůl chlapci a dívky. Převažuje věk mezi 10 a 13 roky.“

Páteční klub:

„Poslední dobou nám chodí málo klientů, cca dva, a tak těžko určím, kdo převažuje.“

