



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

**Práce s dětmi a mládeží ve vybraných
nizkoprahových zařízeních v Jihočeském kraji**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program:

SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ PRÁCE

Autor: Michaela Kolářová

Vedoucí práce: Mgr. Magdalena Drábová, Ph.D.

České Budějovice 2017

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „*Práce s dětmi a mládeží ve vybraných nízkoprahových zařízeních v Jihočeském kraji*“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

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

V Českých Budějovicích dne 14. 8. 2017

.....

Michaela Kolářová

Poděkování

Děkuji paní Mgr. Magdaleně Drábové, Ph.D. za odborné vedení, trpělivost, čas a poskytnutí cenných rad při zpracování bakalářské práce. Poděkování patří také všem komunikačním partnerům za spolupráci během realizace výzkumu.

Práce s dětmi a mládeží ve vybraných nízkoprahových zařízeních v Jihočeském kraji

Abstrakt

Cílem bakalářské práce je popsat práci sociálních pracovníků ve vybraných nízkoprahových zařízeních v Jihočeském kraji v souvislosti se socializací dětí a mládeže. Výzkumné otázky byly zaměřeny na význam práce sociálního pracovníka v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež v procesu socializace, dále na zvyšování povědomí dětí a mládeže o poskytované službě a skladbu uživatelů.

V praktické části bakalářské práce byl využit kvalitativní výzkum, metoda dotazování a technika polořízeného rozhovoru. Pomocí Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV ČR bylo na základě záměrného kvalifikovaného výběru vybráno celkem 5 nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v Jihočeském kraji. Výzkumný soubor tvořilo celkem 13 sociálních pracovníků z jednotlivých zařízení. Získaná data byla pro větší přehlednost uspořádána do jednotlivých kategorií.

Z výzkumu vyplývá, že činnost sociálního pracovníka v oblasti socializace dětí a mládeže spočívá především v rozvíjení smysluplných volnočasových aktivit. Tyto aktivity považují někteří komunikační partneři za hlavní prostředek pro posílení vzájemných vztahů mezi vrstevníky, neboť řada z nich vnímá nedostatečnou kooperaci uživatelů během těchto aktivit.

Také ve školním prostředí komunikační partneři narážejí na neadekvátní přístup pedagogů a vrstevníků zejména vůči jedincům ze sociálně znevýhodněného prostředí. Často se setkávají s šikanou, škatulkováním a diskriminací romských dětí. Pro většinu z nich jsou rovněž důležité intervenční rozhovory, které především díky získané důvěře napomáhají uživatelům nalézat alternativy řešení problémových situací.

Komunikační partneři často hovoří o absenci pozitivních vzorů v rodinách a také o nedostatečné podpoře vzdělávání. Proto napomáhají v procesu socializace rozvíjet u uživatelů základní normy společnosti a také se zaměřují na oblast vzdělávání, i když ve většině zařízení se dle jejich slov doučování jeví jako ne příliš oblíbená aktivita.

Lze shrnout, že většina komunikačních partnerů vnímá u uživatelů přínos docházky do zařízení v podobě pozitivních změn chování. Komunikační partneři se nejčastěji setkávají u uživatelů se změnou přístupu ke vzdělání a přijetí standardů společenského chování. Také osvojení hygienických návyků, uznání autorit a nalezení zaměstnání považují někteří komunikační partneři za úspěch. Někteří komunikační partneři považují změny pouze za krátkodobé. Práce s uživateli často naráží na negativní vliv rodiny, která aktivity tohoto zařízení dostatečně nepodporuje.

Bakalářská práce může přinést užitek nejen sociálním pracovníkům v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, ale také dobrovolníkům, kteří s dětmi ve volném čase pracují. Jedním z dalších kdo, mohou tuto práci využít, jsou školy, které by se mohly více zaměřit na podporu jedinců ze sociálně znevýhodněného prostředí a navázat spolupráci s nízkoprahovými zařízeními zejména v oblasti výskytu šikany a vztahových problémů s vrstevníky, se kterými se uživatelé služby často setkávají. V neposlední řadě může tato práce sloužit široké veřejnosti a ukázat jí, že práce s touto cílovou skupinou představuje především společný zájem spočívající ve snížení výskytu společensky nežádoucích jevů.

Klíčová slova

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež; socializace; sociální pracovník; uživatel;

Work with Children and Youth in selected low-threshold facilities in South Bohemian Region

Abstract

The aim of this bachelor thesis is to describe how the social workers help to socialize children and youth in selected low-threshold facilities in the South Bohemia Region. The research questions were focused on social worker activity in low-threshold facilities for children and youth in a process of socialization, together with increasing awareness of provided service and users structure.

Qualitative research - the method of polling and the technique of a semi-controlled interview had been used in the practical part of the bachelor thesis. On the basis of deliberate qualified selection, a total of 5 low-threshold facilities for children and youth in the South Bohemian Region were selected using social service providers register by the Ministry of Labour and Social Affairs of the Czech Republic. The research file consisted of 13 social workers from individual facilities. The processes of categorization of data were used for the subsequent processing of the obtained data.

The research shows that the main activity of social worker in the process of socialization lay in development of meaningful spare time activities. These activities have been considered by some communication partners as a subject of strengthening of mutual relationships between the children of the same age, as most of them face insufficient user cooperation in these activities.

Communication partners encounter an inadequate approach educators and same age children in relation to the school environment, especially towards individuals from a socially disadvantaged environment. They often encounter bullying, boxing and discrimination against Roma children. For most communication partners are also very important intervention interviews, which thanks to gained confidence help users to find solution alternatives of problem situations.

Communication partners often speak about missing examples in families and also unsatisfactory support in education. That is why they help in the socialization process to develop basic society norms of the users and also focus on the sphere of education, even in most of the facilities extra lessons are not very popular there.

Mostly all communication partners feel positive change in users behaviour as a result of their visits in the facilities. Communication partners most often encounter users by changing their access to education and adopting standards of social behaviour. Also, the acquisition of hygienic habits, recognition of authorities and job findings are perceived by some communication partners, when working with users, as success. Some of them consider the changes only short-term. Working with users is often being impacted by negative approach of family, which does not sufficiently support the activities of this facility.

The bachelor thesis can bring benefit not only to social workers in low-threshold facilities for children and youth, but also to volunteers, who work with children in their free time. One of the others, who can use this work, are schools, that could focus more on supporting individuals from a socially disadvantaged environment and establish cooperation with low-threshold facilities, especially in the area of bullying and peer relationship issues, to which users are often exposed to. This work can serve as a general public's knowledge that working with this target group is primarily a common interest in reducing the incidence of socially undesirable phenomena.

Key words

low-treshold facilities for children and youth; socialization; social worker; user;

OBSAH

ÚVOD.....	10
1. Současný stav.....	11
1.1 Socializace osobnosti	11
1.1.1 Činitelé socializace	11
1.1.1.1 Rodina	12
1.1.1.2 Škola.....	14
1.1.1.3 Vrstevnická skupina	15
1.2 Poruchy ve výchově a funkcích rodinného prostředí.....	16
1.2.1 Příčiny poruch rodičovské role	17
1.2.2 Typologie rodin dle funkčnosti.....	18
1.2.2.1 Funkční rodina	18
1.2.2.2 Problémová rodina	18
1.2.2.3 Dysfunkční rodina	19
1.2.2.4 Afunkční rodina	19
1.3 Rizikové chování dětí a mládeže.....	20
1.3.1 Faktory směřující k rizikovému chování	21
1.3.1.1 Rizikové faktory v rodině.....	21
1.3.1.2 Vliv vrstevníků a sféra trávení volného času	22
1.3.2 Prevence rizikového chování	23
1.4 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.....	24
1.4.1 Nízkoprahovost.....	25
1.4.2 Cíle NZDM	25
1.4.3 Cílová skupina NZDM.....	26
1.4.4 Sociální pracovník v NZDM.....	27
1.4.5 Kontaktní práce	28
1.4.6 Individuální plánování v NZDM	29
1.4.7 Základní činnosti v NZDM.....	30
1.4.8 Metody sociální práce v NZDM	31
2. Cíl práce a výzkumné otázky.....	32
2.1 Cíl práce	32
2.2 Výzkumné otázky.....	32

2.2.1	Operacionalizace vybraných pojmů.....	32
3.	Metodika.....	34
3.1	Použitá metodika.....	34
3.2	Výběr výzkumného souboru	35
3.3	Realizace výzkumu	36
3.4	Způsob vyhodnocení dat	36
3.5	Etika výzkumu	36
4.	Výsledky	37
4.1	Obecné informace	37
4.2	Informovanost o službě	38
4.2.1	Motivace potencionálních uživatelů	41
4.3	Skladba uživatelů NZDM	43
4.3.1	Rodinné prostředí a zázemí uživatelů	45
4.4	Socializace uživatelů NZDM	46
4.4.1	Činitelé podílející se na socializaci uživatelů	49
4.4.2	Důvody obtížné socializace uživatelů.....	50
4.4.3	Ideální socializace	52
4.4.4	Sociální vztahy uživatelů	54
4.4.5	Oblasti práce s uživateli NZDM	56
4.4.6	Spolupráce s rodinou uživatelů.....	62
4.4.7	Spolupráce NZDM se školami.....	64
4.4.7.1	Vzdělávání uživatelů	65
4.4.8	Další spolupracující instituce.....	67
4.4.9	Dobrovolníci v NZDM	68
4.4.10	Výsledek práce s uživateli	69
5.	Diskuze.....	74
6.	Závěr	82
7.	Seznam použitých zdrojů.....	84
8.	Seznam příloh a obrázků	91
9.	Seznam zkratk.....	92

ÚVOD

Vzhledem k častým poruchám socializačního procesu v rodinném prostředí vnímám jako stále více potřebnou úlohu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Tato zařízení nabízejí především prostor pro smysluplné trávení volného času a realizací dalších aktivit motivují uživatele k uvědomění svých životních hodnot a snížení výskytu společensky nežádoucích jevů.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež vytvářejí nejen chráněný prostor pro kvalitní trávení volného času, ale jejich dalším cílem je napomáhat uživatelům společně s ostatními činiteli v procesu socializace a vést je k vědomí vlastní odpovědnosti zvládat běžné požadavky, které na ně klade jejich okolí.

Teoretická část se nejprve zabývá oblastí socializace jedince a jejími činiteli mající vliv na socializační proces. Další část je věnována poruchám ve výchově a funkcích rodinného prostředí. Pojmy jako dítě a mládež zahrnuje kapitola rizikové chování dětí a mládeže. Poslední a zároveň stěžejní kapitola této bakalářské práce vymezuje poslání nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

Hlavním záměrem bakalářské práce je zjištění významu práce sociálních pracovníků v oblasti socializace dětí a mládeže, jelikož období dětství a dospívání představuje stěžejní část socializačního procesu.

Ze získaných zkušeností z odborných praxí jsem nabyla poznatek, že práce sociálních pracovníků není mnohdy snadná a samotná veřejnost nemá příliš pozitivní náhled k této cílové skupině. Sociální pracovníci mají nepochybně představu o tom, zda úloha nízkoprahového zařízení pro děti a mládež má pozitivní dopad na cílovou skupinu a jakým způsobem napomáhá v procesu socializace, pokud rodinné prostředí v plnění nezbytných funkcí vůči svým potomkům selhává.

1. Současný stav

1.1 Socializace osobnosti

V úvodu této kapitoly je popsán pojem socializace a dále je zde blíže uvedeno několik činitelů majících vliv na socializační proces.

Helus (2015) a Kořa (2015) shodně definují socializaci jako celoživotní proces formování jedince, na němž se podílí on sám vlastní činností a do určité míry také jeho vnější okolí. Dle autorů zejména v období dětství a dospívání probíhá značná část procesu socializace.

Nakonečný (2011) definuje pojem socializace jako postupné začlenění jedince do společnosti se záměrem vyvarovat se lidskému selhání a bezkonfliktnímu fungování tak, aby byl schopen interakce se svým okolím a byl schopen i vykonávat určitou úlohu, kterou od něho vyžadují nároky sociálního prostředí, v němž zastává své místo.

Dle Koři (2015) je v rámci socializačního procesu nezbytná vzájemná kooperace se společenským prostředím a postupné utváření osobní identity, kdy výstupem tohoto procesu je jedinečná osobnost specifická svým chováním a cítěním.

1.1.1 Činitelé socializace

Helus (2015) popisuje socializaci jako proces probíhající v několika sociálních prostředích, které plní funkci vůči sobě navzájem, ale také vůči celé společnosti.

Murati (2016) společně s Hartlem a Hartlovou (2010) se shodují v tom, že začlenění jedince do společnosti se uskutečňuje nejprve v rámci rodiny. Poté v jednotlivých skupinách zejména ve školní třídě a zájmových klubech případně v rámci jiných volnočasových aktivit dítěte a v neposlední řadě dochází k navazování vztahů s nejbližším společenským prostředím (Hartl, Hartlová, 2010).

Jak uvádí ve své publikaci Nakonečný (2011), primární socializace probíhá od útlého dětství, přičemž významného socializačního činitele zde zastupuje především prostředí rodiny. Dle autora je součástí primární socializace zvládnutí běžných sociálních požadavků počínaje adaptací mluvené řeči, dodržováním tělesných návyků, úctyhodným chováním nebo schopností sebeovládání. Všechny tyto požadavky jsou osvojovány na základě sociálního učení v souladu s důležitým socializačním činitelem a tím je v raném dětství výhradně matka (Nakonečný, 2011).

Podle Vágnerové (2012) sekundární socializace neprobíhá pouze v rámci rodiny, ale i prostřednictvím dalších významných socializačních činitelů. Dle autorky se odehrává v prostředí mateřské školy a později školy. Dítě se poprvé dostává do konfrontace s podstatně odlišnými požadavky sociálního prostředí, postupně navazuje nové sociální vztahy s dospělými lidmi a vrstevníky, což je nesmírně důležité pro jeho další osobní vývoj (Vágnerová, 2012).

Jak uvádí Helus (2015), období dospívání, zejména dospělosti zahrnuje socializaci terciární ve dvou rovinách. Dle autora zahrnuje první rovina vztahy mezi manžely i v rámci celé rodiny, intimní a přátelské vztahy. Druhou rovinu zastupují profesní socializace (Helus, 2015).

1.1.1.1 Rodina

Kořa et al. (2013) popisuje rodinu jako společenství osob zahrnující rodiče, děti a případně prarodiče. Jedná se o primární skupinu spojenou hromadným soužitím, vztahy založenými na odpovědnosti a také místo vzájemné útechy (Kořa et al., 2013).

Jandourek (2012) označuje soužití rodičů, jež nejsou spojeni pokrevním svazkem a jejich dětí jako rodinu nukleární. Dle autora zahrnuje rozšířená rodina nejen děti společné, ale i ty z předchozích vztahů nebo osvojené. Součástí nukleární rodiny mohou také být prarodiče sdílející se svými potomky společnou domácnost (Jandourek, 2012).

Kořa (2015) rovněž charakterizuje rodinu jako společenství osob, které má již od narození dítěte významný vliv na jeho vývoj. Autor ji popisuje jako místo, kde dítě poznává a učí se správné modely chování, přejímá hodnoty nezbytné pro fungování ve společnosti a na základě výchovy napodobuje vzory očekávaného jednání. V případě žádoucího chování je dítě odměňováno nebo naopak při porušení očekávaného chování trestáno (Kořa, 2015).

Vágnerová (2012) a Kaleja (2014) vnímají důležitost rodiny jako prostor, kde jsou patrné vzájemné vazby mezi jednotlivými členy. Dle Vágnerové (2012) představují tyto vazby pro dítě vzor toho, jak funguje lidská společnost. Autorka se dále zmiňuje o tom, že vedle předávaných vzorců chování je důležité i citové zázemí napomáhající vnitřní jistotě a vyrovnanosti. Jedinec si na základě toho vytváří pozitivní vztah nejen k sobě samému, ale i k okolí (Vágnerová, 2012).

Jak uvádí Podaná (2015), je rodina bezesporu nejvýznamnějším socializačním činitelem předávající základní normy a hodnoty. Smyslem rodinné výchovy je tak na své děti dohlížet a vést k žádoucímu chování (Podaná, 2015).

Helus (2015) popisuje rodinu jako místo vzájemné pospolitosti udržující intimní mezilidské záležitosti a především by měla plnit základní funkce vůči dítěti. O těchto funkcích se autor domnívá, že mají podstatný vliv na jeho vývoj a úspěšnost socializace.

Matoušek a Pazlarová (2014, s. 14) uvádějí: *V současnosti má v západní civilizaci rodina zejména tyto funkce:*

- *podporování socializace – vychovávání dětí,*
- *vztahovou podporu dospělých lidí,*
- *ekonomickou podporu všech členů.*

Špaňhelová (2010) zmiňuje několik základních funkcí, jež naplňují funkční rodinné prostředí. Početím dítěte autorka rozumí funkci biologicko-reprodukční. Dle autorky je úlohou ekonomicko-zabezpečovací funkce ekonomické zajištění všech členů odpovídající schopnostem a možnostem dané rodiny. Autorka dále zmiňuje, že k naplnění emocionální funkce dochází v láskyplném zázemí a vytvářením citových vazeb mezi jednotlivými členy. Výchova a příprava na život ve společnosti spočívající v navazování kontaktů s vrstevníky a dospělými lidmi je úkolem socializačně-výchovné funkce (Špaňhelová, 2010).

Dle Sobotkové et al. (2014) se na výchově podílí nejen rodina, ale také škola, vrstevnické skupiny nebo svým způsobem i volnočasové aktivity. Nicméně rodiče jsou pro dospívajícího napořád stejně významným prototypem předávající hodnotové vzorce a útěchou pro řešení nezdárných situací (Sobotková et al., 2014).

1.1.1.2 Škola

Podle Vágnerové (2012) je vstup do školy pro dítě životním krokem a přípravou na to, jaké místo zaujme ve společnosti. Dle autorky může tuto novou životní roli jedinec vnímat pozitivně nebo negativně. Jakým způsobem se ji naučí dostát, uvádí autorka několik předpokladů, a to osobní dispozice, získané dovednosti a schopnosti.

Kořa (2015) zmiňuje úlohu školy pro dítě jako další socializační vzor, který doposud zastávalo rodinné prostředí. Jak autor dále uvádí, na dítě jsou kladeny nové nároky a požadavky a těm se snaží úspěšně čelit. Autor konstatuje, že funkcí školy je v procesu socializace vést dítě k žádoucímu chování očekávané společnosti, poukázat na to, které chování vybočuje z norem společnosti a jak bude takovéto chování trestáno. Dle autora jedinec přijímá hierarchii hodnot, přizpůsobuje se požadavkům společnosti a vytváří si uznání k autoritám. Školní prostředí učí dítě ovládat svůj mateřský jazyk, zlepšovat své komunikační dovednosti až k vědomí vzájemné sounáležitosti a pochopení odlišností panujících mezi lidmi (Kořa, 2015).

Theimann (2016) ve své studii o školním prostředí, které charakterizuje jako specifické místo socializace a prevence, poukazuje na to, že učitelé jsou významnými činiteli předávající normy a hodnoty převážně ve věku kolem třinácti až šestnácti let dítěte.

Podle Heluse (2015) je důležité ze strany pedagogů v procesu socializace pochopení sociálních vlivů působící na jedince, které výrazně ovlivňují jeho vlastnosti, přístup ke vzdělání a také jaké uplatnění nalezne ve svém životě. V procesu socializace napomáhá pedagogům důkladná znalost těchto faktorů k jejich porozumění nebo k navození kroků směřující k nápravě negativních jevů ve spojitosti z předcházející socializací (Helus, 2015).

Matoušek a Matoušková (2011) zdůrazňují jako podstatnou úlohu školy, která v součinnosti s rodinou vychovává jedince k občanské angažovanosti. Dle autorů se ne vždy dostává vzájemnému pochopení, jelikož zájmy společnosti, školy a rodin mohou být mnohdy různorodé. Jak autoři dále uvádějí, rodiny spoluprací se školou odmítají, jelikož mohou mít odlišné hodnotové priority než škola. Proto je důležité brát v potaz postoje rodičů a zohledňovat individuální potřeby dítěte (Matoušek, Matoušková, 2011).

Martínek (2015) zmiňuje, že mnoho jedinců pocházejících ze sociálně znevýhodněného prostředí nenachází podporu pro zvládání nároků školního prostředí. Dle autora se jedná o naprostou absenci zájmu rodiče o své dítě, kdy očekávají, že tuto roli bude plnit škola. Autor konstatuje, že dítě postrádá veškerý čas, který by mu měl každý rodič věnovat převážně v začátcích školních let. Jak autor dále uvádí, tyto jedinci nejsou směřováni k pravidelné činnosti a plnění požadavků autority ze strany pedagoga. Pro dítě se škola stává místem neustálých problémů spočívajících v nezvládnutí učiva a na místo odměn přichází neustálé kárání (Martínek, 2015).

Také Bucháčková a Túčková (2015) považují za některé negativní faktory spojené s nevhodným působením rodiny převážně značnou diskriminaci zejména ve školním prostředí. Autorky společně s Martínkem (2015) konstatují, že se tyto jedinci stávají terčem posměchu svých vrstevníků, což se negativně odráží v úspěšné socializaci. Martínek (2015) dodává častý výskyt pocitů méněcennosti. Také je patrná tendence k rozvoji společensky nežádoucího chování, tak aby byli tyto jedinci přijati skupinovou normou (Bucháčková, Túčková, 2015).

1.1.1.3 Vrstevnická skupina

V rámci školního prostředí řadí Firstová (2014) vrstevnickou skupinu mezi další podstatné činitele socializace. Jak autorka dále uvádí, postupně dochází k hlubšímu navazování vztahů mezi vrstevníky zejména v období staršího školního věku. Dle autorky se mohou uvnitř školní třídy vytvářet subkultury, které svými názory ovlivňují postoje a vnímání jednotlivých členů.

Firstová (2014) a Kořa (2015) se shodují v tom, že v období dospívání sílí role vrstevnické skupiny a naopak slábne postavení rodiny. Dle Firstové (2014) se zvyšuje vědomí vrstevnické skupiny zejména u dětí, které nemají pevné rodinné zázemí a postrádají jakoukoliv emocionální podporu ze strany rodičů. Tito jedinci jsou mnohem náchylnější k tomu být součástí tzv. part, které zaujímají nežádoucí místo ve společnosti (Firstová, 2014).

1.2 Poruchy ve výchově a funkcích rodinného prostředí

Rodina má nepochybně stěžejní význam v procesu socializace, proto je součástí této kapitoly vymezení pojmu rodičovství a s ním spojená problematika výchovy v rodinném prostředí, dále předpoklady podílející se na vzniku poruch rodičovské role a v neposlední řadě je zmíněna typologie rodin dle funkčnosti.

Výchova, v níž můžeme spatřit vzájemnou komunikaci mezi jednotlivými členy a nalezneme zde dobře fungující pevné vztahy, je vnímána jako žádoucí a napomáhá úspěšnému vývoji daného jedince (Imlaufová, 2014). Dle autorky poměrně často chybí v některých rodinách schopnost komunikovat nejen mezi rodiči navzájem, ale tato neschopnost se projevuje i vůči potomkům.

Helus (2015) zmiňuje strukturu rodiny jako jeden z předpokladů ovlivňující úspěšnost socializace daného jedince. V rozvedených nebo neúplných rodinách je vzájemná interakce poměrně nižší než v tradičních rodinách, což může mít za následek nedostatečné zabezpečení sociálních a emočních potřeb rodiny (Adebayo, Olawa, Ogunbor, 2015). Imlaufová (2014) dodává, že pokud rodina prochází rozvratem, dítě postupně ztrácí pozitivní náhled k autoritám. V těchto případech pak může docházet k narušení vývoje a možnému sklonu k rizikovému chování (Imlaufová, 2014).

Podle Krause (2014) udržuje stabilní rodinné prostředí pospolitost všech členů, schopnost přizpůsobit se nárokům prostředí a úspěšné zvládnání případných konfliktních situací jako předpoklad vzájemné interakce. Autor dále poukazuje na tři základní faktory mající zásadní vliv na pevnost rodinných vazeb. Jako první autor zmiňuje demograficko-psychologické faktory, kam patří vnitřní uspořádání rodiny, zda je úplná či nikoliv, počet dětí a charakter vzájemných vztahů. Kulturně výchovnými faktory popisuje úroveň vzdělání, nastavené hodnoty, vztahy k dětem i ke společnosti a způsob trávení volného času. Materiálně-ekonomickými faktory má autor na mysli schopnost finančního zajištění, úroveň bydlení a chod domácnosti.

Firstová (2014) společně s Bánovčinovou a Levickou (2016) se shodují, že právě ekonomická funkce má zásadní vliv na plnění dalších nezbytných funkcí zajišťující stabilitu rodinného prostředí. Jakmile není rodina schopna tuto funkci naplnit, dochází k oslabení dalších funkcí, jež postupně ovlivní všechny členy rodiny (Bánovčinová, Levická, 2016).

Kairiene (2014) zmiňuje, že také agresivní rodičovské chování vůči svým dětem může narušit jejich duševní a společenský vývoj.

Jak uvádí Vágnerová (2014), rodina skýtá všem svým členům zázemí a vytváří specifické hodnotové vzorce. Vágnerová (2014) a Bucháčková a Tůčková (2015) zmiňují, že v případě nevhodného působení rodiny může docházet k narušení zdárné socializace.

Dle Vágnerové (2014) mohou chybějící rodinné vazby narušit kladné sebehodnocení. Jak autorka dále zmiňuje, pokud dítě nenachází útěchu v rámci rodiny, sílí na významu pocit méněcennosti. Svou identitu tak formuje vazbami na vrstevnické skupiny především na vůdce těchto skupin (Vágnerová, 2014).

Vágnerová (2014) také konstatuje, že děti vyrůstající v těchto rodinách bývají zatíženy psychickou deprivací projevující se v neschopnosti zajištění nejdůležitějších potřeb počínaje pocitem bezpečí a konče výrazným strádáním v oblasti citové. Autorka dále poukazuje na fakt, že tito jedinci se pak obtížně začleňují do společnosti, kdy nedokážou rozpoznat žádoucí chování a respektovat hranice takového chování.

1.2.1 Příčiny poruch rodičovské role

Rodičovství a s ním spojená odpovědnost související s přijetím nové role je běžným jevem lidské společnosti (Šulová, 2011). Dle autorky funkčnost rodinného prostředí výrazně ovlivňují osobní dispozice partnerů. Podle Šulové (2011) mohou být projevy nevhodného chování, neschopnost komunikace a chybějící životní hodnoty důsledkem předchozí výchovy. Dalším faktorem narušující stabilitu rodiny je schopnost řešit a čelit zátěžovým situacím týkající se možných problémů ekonomického rázu, kdy dochází k neschopnosti zajistit potřeby své i svých potomků (Šulová, 2011).

Podle Koří et al. (2013) může být častou příčinou poruchy rodičovské role značná nezralost partnerů, pro něž představuje tato nová role spíše zátěž. Autor dále zmiňuje skutečnost, že mnohdy i vysoké pracovní vytížení ženy může vést k poruchám rodiny zejména v oblasti plnění mateřské funkce vzhledem k dítěti. Objevuje se tak nesoulad mezi vytyčenými nároky jednotlivých členů, kdy žena odmítá vzdát se své rovnoprávnosti a prestiže na úkor rodiny (Koří et al., 2013).

Dunovský (1999, s. 104, 105) uvádí několik základních příčin majících vliv na poruchy rodičovské role: *Rodiče se o dítě nemohou starat, rodiče se neumějí či nedovedou starat o dítě, rodiče se nechtějí starat o dítě, rodiče dítě týrají a zneužívají, rodiče se o dítě nadměrně starají.*

1.2.2 Typologie rodin dle funkčnosti

Dle Kaleji (2014) rodinné prostředí zahrnující pozitivní výchovný styl, nízká či zpravidla žádná viditelnost společensky nežádoucích jevů a v neposlední řadě ekonomické zajištění charakterizuje to, do jaké míry je rodina považována za funkční. Existuje však mnoho rodin, které vzhledem k plnění těchto funkcí selhávají (Kaleja, 2014).

1.2.2.1 Funkční rodina

Rodina je považována za funkční, pokud jsou v ní pevně stanovené pozice, značná autorita ze strany rodičů a dále je zde dobře patrná vzájemná interakce i v případech řešení zátěžových situací (Šulová, 2011). Plození dětí, péče o jejich vývoj a zdárnou socializaci je prototypem fungující rodiny (Jandourek, 2012).

Dle Kaleji (2014) je ve funkčních rodinách velice dobře patrná posloupnost jednotlivých členů, vzájemná pomoc a uznávání některých odlišností. Každý z rodičů naplňuje specifické role, kdy matka zpravidla zastává chod domácnosti, pečuje o děti a otec je tím, kdo zabezpečuje takto harmonické prostředí po finanční stránce (Kaleja, 2014).

1.2.2.2 Problémová rodina

Helus (2015) rozlišuje dva typy rodin. Jako první zmiňuje rodiny, které považuje za funkční vyznačující se méně závažnými problémy. Dle autora tyto rodiny aktivizují všechny své schopnosti a problémové situace vlastním úsilím vymizí nebo částečně utlumí. Jako druhý typ uvádí rodiny problémové, které zátěžovým situacím podléhají. Autor konstatuje, že veškeré plnění doposud specifických funkcí postupně selhává a nalezená řešení jsou pouze krátkodobá. Východiskem z takovýchto obtížných životních situací bývá rozpad stávající rodiny, přičemž je snahou najít způsob, jak co nejméně snížit negativní dopad působící na dítě (Helus, 2015).

1.2.2.3 Dysfunkční rodina

Podle Heluse (2015) vykazují dysfunkční rodiny značné oslabení některých funkcí. Je zde patrné výrazné riziko výskytu společensky nežádoucích jevů, jako může být alkoholismus, nevhodné bytové podmínky, nízké ekonomické zabezpečení, kdy rodina není schopna své vzniklé selhání řešit vlastními silami. Přichází pomoc institucí, jejichž posláním je vykonávat dohled nad takto znevýhodněnými rodinami (Helus, 2015).

Jak uvádí Jandourek (2012), dysfunkce má negativní dopad na vzájemnou komunikaci, která je spíše povrchní a značně omezena na nejnужnější. Veškeré hodnoty jakoby se postupně vytrácely a s nimi i nejdůležitější význam rodinných vazeb, tedy schopnost být tu pro sebe navzájem (Jandourek, 2012).

1.2.2.4 Afunkční rodina

Procházka (2012) se domnívá, že pro dítě vyrůstající v afunkční rodině se jeví toto prostředí jako značně rizikové. Dle autora rodina přestává plnit důležité funkce nezbytné pro zdárnou socializaci a je zde větší nebezpečí týrání případně zanedbávání dítěte. V takových případech mnohdy zasahují instituce, jejichž snahou je umístit dítě do náhradní rodinné péče a tím mu znovu umožnit plnohodnotný život (Procházka, 2012).

1.3 Rizikové chování dětí a mládeže

V případě, kdy dochází k poruchám v socializačním procesu, může docházet u dětí a mládeže k rozvoji rizikového chování. Následující kapitola představuje vymezení pojmu dítě a mládež, problematiku rizikového chování a faktorů směřující k takovému chování. Dále je zde zmíněna prevence, která je nesmírně důležitá při práci s dětmi a mládeží ohrožené společensky nežádoucími jevy. Závěrem této kapitoly je uvedeno posláním některých nestátních neziskových organizací zaměřujících se na práci s rizikovými jedinci.

Úmluva o právech dítěte č. 104/1991 Sb., v platném znění definuje pojem dítě *v článku 1* takto: *Pro účely této úmluvy se dítětem rozumí každá lidská bytost mladší osmnácti let, pokud podle právního řádu, jenž se na dítě vztahuje, není zletilosti dosaženo dříve.*

Jandourek (2012) vymezuje mladistvého ve věkové hranici od 15 do 18 let, na něž se vztahuje trestní odpovědnost.

Rizikové chování lze definovat jako nežádoucí chování, jímž dochází k porušování závazných norem ve společnosti především ve školním a nejširším společenském prostředí (Imříšková, 2015).

Podle Vágnerové (2014) je podstatné odlišovat takové situace, kdy se dané chování jeví nebo nejeví jako rizikové. Autorka uvádí, že pokud jsou stanovené normy vědomě porušovány, lze takovéto chování z hlediska společnosti označit za nežádoucí. Dle autorky tyto problematičtí jedinci obtížně navazují sociální vztahy a na místo zohledňování požadavků okolí preferují jen své vlastní zájmy. Svědomí a s ním spojená odpovědnost za své činy, jakoby se postupně vytrácely (Vágnerová, 2014).

Sobotková et al. (2014) uvádí jako nejčastější příčinu vzniku rizikového chování snahu o uspokojení chybějících potřeb z hlediska nežádoucích rodinných vazeb. Dle autorky mnoho jedinců, jež se potýkají s pocitem méněcennosti v souvislosti s citovou deprivací, má problémy s navazováním vrstevnických vztahů.

1.3.1 Faktory směřující k rizikovému chování

1.3.1.1 Rizikové faktory v rodině

Dle Martínka (2015) je za jeden z několika spouštěčů problémového chování dětí a mládeže považována nečitelnost ve výchově spočívající v nesprávně nastavených či chybějících pravidlech vzájemného soužití. Autor uvádí, že jedinci vyrůstající v těchto rodinách prochází volnou výchovou, přičemž případné ocenění nebo sankce jsou závislé na aktuálních pocitech rodičů. Nemají plnohodnotné zájmy jako ostatní vrstevníci, jež rodiče obvykle motivují k smysluplným volnočasovým aktivitám (Martínek, 2015).

Pokud rodič neposkytuje kladný socializační vzor a má sklony k nekonformnímu chování, zvyšuje se pravděpodobnost toho, že i jejich děti si v budoucnu takového chování osvojí (Matoušek, Matoušková, 2011).

Fischer a Škoda (2014) ve své publikaci zmiňují nedostatečnou péči a nežádoucí výchovu ze strany rodičů jako důsledek nezdárného zařazení jejich potomků do společnosti. Nezdárné životní situace se jeví značně obtížnými, kdy jediným východiskem se pro ně stává útek k společensky nežádoucímu chování (Fischer, Škoda, 2014). Sobotková et al. (2014) dodává, že sklony k nežádoucímu chování mohou uspokojovat některé z potřeb, které se jim mnohdy nedostávají a zvyšovat jim své sebevědomí.

Také chudoba jako zásadní problém některých rodin může vykazovat značný vliv na duševní vývoj dítěte a jeho budoucí zařazení do společnosti (Matoušek, Pazlarová, 2014). Podaná (2015) se domnívá, že pokud dítě vnímá socioekonomický status své rodiny jako odlišný od ostatních, může docházet k rozvoji delikventního chování.

Podle Firstové (2014) vysoké pracovní nasazení jednoho z rodičů má za následek jeho absenci ve výchově, která je pak přenechána ostatním členům rodiny. Ti však nemůžou plně nahradit to, co by měl dítěti poskytovat vytižený rodič (Firstová, 2014).

1.3.1.2 Vliv vrstevníků a sféra trávení volného času

Matoušek a Matoušková (2011) zdůrazňují jako potřebu každého dítě bez ohledu na to, zda vyrůstá ve funkční rodině či nikoliv navázat vztahy se svými vrstevníky, mít společné zájmy a sdělovat si tak běžné věci každodenního života. Autoři se domnívají, že dítě vyrůstající v dysfunkční rodině, nalézá svou seberealizaci, která se mu mnohdy nedostává v rámci rodinného prostředí, právě mezi vrstevníky procházející si podobnou nesnází. Vágnerová (2012) společně s Matouškem a Matouškovou (2011) dodávají, že tato skupina vybočuje svým chováním od norem společnosti, kdy snahou je být akceptován i za cenu negativního působení.

Nezájem rodičů se projevuje v neschopnosti uspořádat smysluplně volný čas svých dětí, které mají sklony k nežádoucímu chování, jelikož není nikdo, kdo by je vedl správným směrem (Čech, 2012). K rizikovému chování mohou tíhnout i jedinci trávicí svůj čas smysluplně na základě požadavků rodičů, nicméně tyto aktivity je příliš nenaplnují (Hájek, 2011).

Klíma (2009) se domnívá, že sféra trávení volného času výrazně ovlivňuje životní styl dětí a mládeže. Pojetí volného času může v pozitivním světle napomáhat k rozvoji jedince nebo naopak na základě tvrzení autora vést k delikventnímu chování.

Jak uvádí Firstová (2014), spektrum volnočasových aktivit pro děti a mládež bývá mnohdy finančně náročné pro samotné rodiče, kteří si nemohou dovolit platit svým dětem kroužky. Jedinci se tak mnohdy bezvýznamně potulují po ulicích, jejich volný čas bývá doprovázen pocitem nudy a rizikové chování je důsledkem nevhodně naplněného času (Firstová, 2014).

Podle Martínka (2015) se média ve větší míře podílejí na tom, jakým způsobem tráví děti a mládež svůj volný čas. Nollerová a Atkinsonová (2014) se společně s Martínkem (2015) shodují, že stále narůstající prezentace násilí v médiích, je jednou z příčin rozvíjející agresivní chování. Dle Nollerové a Atkinsové (2014) mnoho jedinců naplňuje svůj volný čas sledováním internetu, kde je násilí prezentováno a tím se mohou zapojit do rizikového chování.

1.3.2 Prevence rizikového chování

Hájek (2011) považuje za smysl prevence nejen předcházet negativním faktorům mající vliv na vznik rizikového chování, ale také schopnost čelit nežádoucím jevům ohrožující společnost. Autor poukazuje na pevné rodinné zázemí a rozvíjení dalších pozitivních vazeb se společenským prostředím jako značný význam v prevenci proti rozvoji takového chování. Autor považuje za žádoucí schopnost rozvíjet interakci, osvojování smysluplných volnočasových aktivit, které napomáhají zdárnému vývoji osobnosti a především uvědomění si podstaty a kvality trávení volného času jako jedné z důležitých životních hodnot.

Jedlička (2015) charakterizuje primární prevenci v respektování nastavených norem a pravidel společenského jednání, zamezení vzniku nežádoucích jevů a budování ochranných mechanismů. Dle autora se sekundární prevence v převážné míře soustřeďuje na problematické jedince ohrožené rozvojem rizikového chování. Jak autor dále zmiňuje, tato prevence zahrnuje rozpoznání negativního jevu a zabránění jeho případnému prohlubování. Mezi skupiny ohrožené rizikovým chováním autor zahrnuje především děti ze sociálně znevýhodněného prostředí, tzv. děti ulice, s nimiž navazuje kontakt terénní sociální pracovník v rámci spektra nízkoprahových služeb. Významem terciární prevence je zaměřit se na jedince postižené nezdárnou socializací, snaha o snížení negativních důsledků současného životního způsobu a především zabránit znovu osvojení nežádoucích jevů (Jedlička, 2015).

Hájek (2011) uvádí, že některé neziskové organizace se zaměřují na podporu smysluplných volnočasových aktivit, formování osobnosti a rozvinutí potencionálu dětí a mládeže. Dle autora tyto organizace vhodně doplňují socializační funkci rodiny a posléze školy. Jejich úsilím je také snaha připravit děti a mládež na život ve společnosti tak, aby společnost daného jedince přijala (Hájek, 2011).

1.4 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Tato kapitola vymezuje poslání nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, cílovou skupinu a jednotlivé dílčí cíle zařízení. Dále je zde zmíněna profesní náplň sociálního pracovníka pracujícího s dětmi a mládeží. Závěrem této kapitoly je uvedeno několik základních činností tohoto zařízení a metod důležitých pro práci s cílovou skupinou především v jejich uschopňování a posilování zdárné socializace.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež definuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění dle § 62 (1) *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.*

Legislativa vymezuje nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jako služby sociální prevence, jejichž hlavním úsilím je zamezit vyloučení osob ze společnosti a zaktivizovat schopnosti těchto osob k překlenutí nepříznivého období a především zabránit vzniku nežádoucích jevů ve společnosti (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění).

Hájek (2011) a Kappl (2013a) shodně vymezují nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) jako zařízení určená dětem a mládeži, jejichž volný čas není smysluplně rozvržen a je zde tendence k rozvoji společensky nežádoucích jevů. NZDM mohou navštěvovat i jedinci z funkčního rodinného zázemí, kteří chtějí využít některé z poskytovaných služeb (Kappl, 2013a).

Hájek (2011) doplňuje některé další důvody využití těchto služeb dětmi a mládeží, mezi něž patří nestabilní rodinné zázemí spočívající v oslabených vazbách, případně ohrožení z hlediska nízké ekonomické úrovně. Dále autor poukazuje na problémy častého odmítání vrstevníky a negativními pohledy společnosti.

V rámci volnočasových aktivit se sociální pracovníci snaží přiblížit svým klientům a vzbudit v nich zájem a motivaci (Česká asociace streetwork, © 2006-2017). Jak tento zdroj dále uvádí, úloha NZDM je specifická především v nabízené preventivní a poradenské činnosti pro uživatele nacházející se v obtížných životných situacích nebo potřebují poradit v běžných záležitostech.

Česká republika eviduje v rámci Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV ČR celkem 257 NZDM a z toho jich v Jihočeském kraji nalezneme celkem 20 (Registr poskytovatelů sociálních služeb MPSV ČR, © 2006-2017).

1.4.1 Nízkoprahovost

Dle pracovní skupiny pro dodefinování NZDM (2008) spočívá zásada nízkoprahovosti v navození optimálního, bezpečného prostředí odpovídajícího potřebám cílové skupiny. Dětem a mládeži je zajištěna anonymita, klient má právo nahlédnout do dokumentace o jeho osobě, kdy obsahem této osobní složky jsou pouze informace nezbytné k poskytování odborných služeb NZDM (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008).

Kappl (2013a) doplňuje pojem nízkoprahovost z hlediska realizovaných služeb, které jsou poskytovány bezplatně. Jak autor dále uvádí, klientovi je k dispozici veškeré vybavení klubu a volba ve výběru aktivity nicméně je vázán stanovenými pravidly, mezi něž patří například zákaz jakéhokoliv násilí, projevy agresivity vůči ostatním nebo případné užívání návykových látek. Tato stanoviska však nezahrnují pravidelné docházení, klient tak na základě svobodného rozhodnutí může zařízení navštěvovat dle vlastní potřeby a uvážení (Kappl, 2013a).

1.4.2 Cíle NZDM

Posláním NZDM je napomáhat uživatelům této sociální služby ke zdárné socializaci a co nejvíce usnadnit jejich zařazení do společnosti (Hájek, 2011).

Klíma a Jedlička (2009) vymezují dva základní aspekty nízkoprahových služeb. Podle autorů první z nich spočívá v zamezení nežádoucího chování a zmírnění jeho důsledků. Za druhé úsilí autoři považují snahu změnit pohled společnosti na tyto jedince a preventivně působit proti rozvoji společensky nežádoucích jevů.

Racek a Herzog (2009) uvádějí jako hlavní cíle NZDM navázání kontaktu s jednotlivci případně skupinami trávícími svůj volný čas neorganizovaně, kdy snahou je pomocí nabízených služeb podporovat zdárnou integraci. V neposlední řadě zamezit negativním dopadům rizikového chování, usilovat o pozitivní změnu a osvojení žádoucího chování (Racek, Herzog, 2009).

Pracovní skupina pro dodefinování NZDM (2008) definuje dílčí cíle:

- doprovázení v nenadálých životních situacích
- rozvíjet a nalézat účinné kompetence
- pomoc spočívající ve zdárné integraci v rámci vrstevnické skupiny a společenského prostředí
- podporovat kladné pojetí životních hodnot
- poskytovat kvalifikovanou ochranu při pobytu v zařízení a doprovázení v rámci osobních aktivit
- umožnit lépe se vyznat ve společenském prostředí
- zamezit případnému ohrožení zdraví v důsledku negativního životního stylu
- nalézat východiska zaměřené na nezdárné sociální poměry (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008).

1.4.3 Cílová skupina NZDM

Pracovní skupina pro dodefinování NZDM (2008) charakterizuje cílovou skupinu:

- děti a mládež nacházející se v nežádoucích sociálních poměrech zahrnující převážně zátěžové životní situace, přetrvávající konflikty se společností, nevyhovující prostředí, v němž vyrůstají
- spadají do věkové kategorie 6-26 let
- vyrůstají a soustřeďují se v oblastech, pro něž je typická sociální a geografická blízkost
- vystihují je některé další podstatné znaky zahrnující nemožnost, případně neochotu využívat spektrum nabízených volnočasových aktivit, straní se pomoci institucí, svůj volný čas tráví neorganizovaně od dohledu rodiny a blízkého sociálního okolí, svým životním způsobem se dostávají do konfrontace se sociálním prostředím, nemají, případně neumějí stanovit své potřeby, které po nich vyžadují jiná spektra služeb (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008).

Pro snadné definování cílové skupiny je dle Staníčka, Syrového a Herzoga (2009) potřeba rozlišit primární a sekundární znaky. Do primárních znaků autoři řadí věk, pohlaví a etnickou příslušnost. Naopak sekundárními znaky vymezují konkrétní nežádoucí jev pro společnost a od toho se následně odvíjejí i nabízené služby, které lze tomuto jedinci zprostředkovat (Staníček, Syrový, Herzog, 2009).

Dle Racka (2009) je hlavním úsilím NZDM při práci s cílovou skupinou pozitivně působit na skupinové normy, které uživatelé služby preferují a napomáhají jim v hledání vlastní identity. Autor se domnívá, že tyto normy uchylují jedince k rozvoji rizikového chování a snahou NZDM je poukázat na možné dopady takového chování a v rámci preventivní činnosti realizovat kontaktní práci.

1.4.4 Sociální pracovník v NZDM

Profesní náplň sociálního pracovníka zahrnuje sociální agendu v rámci realizace sociálních služeb pro danou oblast, provádění sociálních šetření, poskytování kvalitního odborného poradenství v sociální oblasti a úsilí o znovuobnovení narušeného fungování (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění).

Sociální pracovníci v NZDM jsou vázáni etickým kodexem sociálních pracovníků České republiky (2006). Kromě etického kodexu České asociace streetwork (2014) sdružující nízkoprahové služby dodržují sociální pracovníci Listinu základních práv a svobod a další právní předpisy České republiky nezbytné pro výkon této činnosti (Etický kodex sociálních pracovníků České republiky, 2006).

Dle etického kodexu České asociace streetwork (2014) ve vztahu uživatelům dbají na jedinečnost, soukromí, zachování důvěrnosti a lidské důstojnosti, přičemž přístup k uživatelům služby je rovnocenný bez jakékoliv diskriminace a pracovníci zohledňují práva a povinnosti vzniklé v souvislosti s čerpáním služby. Služby jsou poskytovány na co nejvyšší odborné úrovni ve vztahu ke standardům nízkoprahových služeb (Etický kodex České asociace streetwork, 2014).

Racek (2009) konstatuje, že hlavním účelem NZDM je navázání kontaktu s jedinci vybočujícími ze systému sociálních norem a následná práce výhradně preventivního charakteru.

1.4.5 Kontaktní práce

Podle Kappla (2013a) jsou ambulantní služby realizovány formou kontaktní práce v NZDM a naopak terénní služby se zaměřují na sledování dané lokality, vyhledávání uživatelů v terénu, udržování kontaktu s jedinci, kteří se NZDM vyhýbají nebo ho nemohou z různých důvodů navštěvovat. V neposlední řadě terénní služba informuje uživatele o aktivitách NZDM a nabízí možnost využití poskytovaných služeb (Kappl, 2013a).

Podle Kunce (2009) se za optimální považuje diferenciovaný přístup. Jak autor dále zmiňuje, klienti mnohdy přicházejí do NZDM za volnočasovými aktivitami případně za svými vrstevníky bez stanovených požadavků. Smyslem kontaktní práce je postupné budování vzájemné důvěry a porozumění, které je předpokladem odvíjení nabídky sociálních služeb a stanovení klientových požadavků jako cíl vzájemné spolupráce (Kunc, 2009).

Bucháčková a Tůčková (2015) se shodují s předními autory Klímou a Jedličkou (2007) v tom, že předpokladem pro úspěšnou socializaci dětí a mládeže je porozumění jejich nepříznivé sociální situaci spočívající v odlišném životním stylu, životních hodnot a preferencí a konfliktních situacích, které je bezprostředně ohrožují.

Podle Pracovní skupiny pro dodefinování NZDM (2008) se kontaktní práce odehrává prostřednictvím rozhovoru mezi uživatelem služby a pracovníkem, který usiluje o budování důvěry, nastavení optimálních hranic interakce s uživatelem služby tak, aby dokázal pojmenovat své požadavky a následně využívat nabízené služby. Výstupem kontaktní práce je proces individuálního plánování (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008).

Za hlavní poslání kontaktní práce v NZDM považují Bucháčková a Tůčková (2015) napomáhat zdárné socializaci, přičemž očekávaný výsledek osvojení si žádoucího chování záleží na klientových osobních dispozicích a schopnostech zasadit se o pozitivní změnu. Sociální pracovníci v NZDM na základě sociálního učení a jednotlivých metod práce s klienty napomáhají ke zdárnému procesu socializace zahrnující aktivní přístup, získávání informací, budování sebedůvěry, žádoucích postojů a rozvíjení účelné komunikace se sociálním prostředím (Bucháčková, Tůčková, 2015).

1.4.6 Individuální plánování v NZDM

Podle Pracovní skupiny pro dodefinování NZDM (2008) předchází individuálnímu plánování uzavření dohody o poskytování sociální služby mezi uživatelem a zařízením, která může být uzavřena jak písemnou, tak ústní formou. Tento zdroj uvádí, že výstupem tohoto procesu je individuální plán vycházející ze stanovené zakázky uživatele služby a z ní se následně odvíjí způsob práce s klientem zaměřený na jeho současnou situaci a její vývoj pomocí zprostředkování intervencí. Jak tento zdroj dále zmiňuje, individuální plán je naplněn v okamžiku dosažení požadované zakázky. Samotný proces individuálního plánování podléhá evidenci zahrnující záznam o poskytování sociální služby (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008).

Jak uvádí Herzog (2010), individuální plánování se uskutečňuje v rámci několika rozhovorů sociálního pracovníka společně s uživatelem, jejichž obsahem je projednávání stanovených cílů v průběhu naplňování služby. Dle autora je rozhovor nezbytnou podmínkou pro poskytování sociální služby. S uživateli, kteří dochází do NZDM, by měl být uskutečňován v rozmezí šesti měsíců a u nově vedených uživatelů je rozhovor realizován před uzavřením dohody o poskytování sociální služby nebo se případně stanovuje maximální doba nejčastěji do měsíce nebo dvou měsíců, kdy je povinen sociální pracovník provést rozhovor společně s uživatelem (Herzog, 2010).

Herzog (2010) dále uvádí několik základních oblastí, o nichž se pracovník v průběhu rozhovoru zmiňuje, mezi něž patří například vztahy s rodinou, ve škole, vztahy s vrstevníky, atmosféra a pocity při návštěvách NZDM, ale také se společně s uživatelem zaměřuje na oblasti a možnost vzniku situací, které mohou uživatele ohrozit.

1.4.7 Základní činnosti v NZDM

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách vymezuje v § 27 *Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:*

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,

2. pracovní výchovná činnost s dětmi,

3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,

c) sociálně terapeutické činnosti:

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

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

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporující sociální začleňování osob.

Krom výše uvedené kontaktní práce se v NZDM dále uplatňují tyto základní činnosti:

- situační intervence – tato metoda spočívá v sociálně pedagogické práci v zařízení NZDM, kdy pracovník vstupuje a zrcadlí interakci mezi jednotlivými uživateli, přičemž uplatňuje další techniky nezbytné k navození výchovného efektu (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008).
- informační servis uživateli – jedná se o předávání informací uživatelům ústně prostřednictvím kontaktní místnosti nebo písemně skrze informační materiály. Informace mohou být poskytovány se souhlasem uživatele i jeho rodinným příslušníkům případně institucím, s nimiž je uživatel v kontaktu (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008).
- poradenství – uskutečňuje se prostřednictvím rozhovoru mezi pracovníkem a uživatelem, kdy rozhovor je zaměřen na řešení vzniklých situací ohrožující uživatele a napomáhání k jejich eliminaci (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008).

- krizová intervence – dle Hájka (2011) mohou některá zařízení svou činnost doplnit o krizovou intervenci případně terénního sociálního pracovníka, jehož posláním je aktivně oslovit a vyhledávat děti a mládež ze sociálně znevýhodněného prostředí. Smyslem krizové intervence je rozpoznat stav, který ohrožuje uživatele a stanovit intervenci zaměřenou na řešení vzniklých obtíží a překonání krizového stavu (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008).
- pobyt v zařízení – v rámci pobytu je uživateli zajištěno zázemí a místo pro realizaci volnočasových aktivit (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008).
- nabídka volnočasových aktivit – uživatelům je plně k dispozici veškeré vybavení a prostory pro tvorbu vlastních aktivit, kdy pracovníci napomáhají nebo se společně s uživateli zúčastní volnočasových aktivit (Hájek, 2011). Dle autora je do činnosti NZDM je dle autora zahrnován i program, přičemž je zohledňován princip nízkoprahovosti a individuální volby.
- preventivní činnosti – tato činnost spočívá v preventivních tématech zaměřené na snížení výskytu sociálně patologických jevů a posilování kompetencí, jejichž úsilím je předcházet takto negativním jevům v lidské společnosti (Hájek, 2011).

1.4.8 Metody sociální práce v NZDM

- případová práce – je založena na kontaktu sociálního pracovníka a klienta se záměrem řešit problém, který klienta obklopuje a posilovat jeho kompetence k účelnému zvládnání (Havránková, 2013b).
- skupinová práce – metoda zaměřená na skupinu jako celek zejména na upevňování psychosociálních dispozic (Pracovní skupina pro dodefinování NZDM, 2008).
- komunitní práce – Kappl (2013a) uvádí komunitní práci jako další vyskytující se metodu sociální práce v NZDM. Smyslem komunitní práce je zaměřit se na problémy dané komunity spočívající v její aktivizaci a podílení se na žádoucí změně (Gojová, 2013a).

2. Cíl práce a výzkumné otázky

2.1 Cíl práce

1. Popsat, jak sociální pracovníci ve vybraných nízkoprahových zařízeních v Jihočeském kraji napomáhají k socializaci dětí a mládeže.

2.2 Výzkumné otázky

1. Jak sociální pracovníci zvyšují povědomí dětí a mládeže o poskytovaných službách NZDM?

2. Jaká je skladba uživatelů NZDM?

3. Jak sociální pracovníci NZDM napomáhají uživatelům začleňovat se do společnosti?

2.2.1 Operacionalizace vybraných pojmů

socializace – jedná se o proces, v němž se jedinec postupně začleňuje do společnosti (Nakonečný, 2011). Na tomto celoživotním procesu představující postupné formování osobnosti, se tento jedinec podílí vlastní činností a do určité míry také jeho vnější okolí, přičemž je kladen důraz zejména na období dětství a dospívání (Helus, 2015). V průběhu socializace dochází k přejímání hodnot, norem, sociálních rolí a určitého chování, které společnost od člověka vyžaduje (Jandourek, 2012). Tento proces se nejprve odehrává v rodině, poté ve školním prostředí a zájmových klubech případně v rámci jiných volnočasových aktivit dítěte a v neposlední řadě dochází k navazování vztahů s nejširším společenským prostředím (Hartl, Hartlová, 2010).

dítě – jedinec mladší 18 let, pokud dle právního řádu není zletilosti dosaženo dříve (Úmluva o právech dítěte č. 104/1991 Sb., v platném znění).

mládež – vyznačuje se ve věkové hranici od 15 do 18 let (Jandourek, 2012).

NZDM – zkratka pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Jedná se o zařízení sociální prevence, jehož služby jsou určeny neorganizovaným dětem a mládeži, které mají tendenci k výskytu společensky nežádoucích jevů (Kappl, 2013a).

uživatel NZDM – jsou to jednotlivci, subkultury případně další jedinci, kteří tráví svůj volný čas neorganizovaně nebo jen pro svou potřebu chtějí využít nabízené služby tohoto zařízení (Kappl, 2013a).

sociální pracovník – profesní náplň sociálního pracovníka zahrnuje sociální agendu v rámci realizace sociálních služeb pro danou oblast, sociální šetření a poskytování kvalitního odborného poradenství v sociální oblasti (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění).

3. Metodika

3.1 Použitá metodika

V praktické části bakalářské práce je použit kvalitativní výzkum, jehož podstatou je hlubší porozumění jednotlivých situací, přičemž je nejčastěji realizován formou rozhovoru v přirozeném sociálním prostředí (Hendl, 2016).

Pro výzkumnou část byla použita metoda dotazování a technika polořizeného rozhovoru, který se vyznačuje poměrně složitější technickou přípravou (Miovský, 2006). Jak autor uvádí, tazatel vytváří určité schéma zahrnující specifické okruhy otázek, které lze měnit v závislosti na právě zvoleném okruhu. Pro polořizený rozhovor je typické pokládání doplňujících otázek umožňující dané téma více prohloubit v závislosti k cílům a stanoveným výzkumným otázkám (Miovský, 2006).

Jednotlivé výzkumné otázky jsou podrobněji uvedeny a popsány níže. Scénář otázek pro polořizený rozhovor využitý při výzkumu byl sestaven na základě stanovených výzkumných otázek a je uveden v příloze č. 1. Tyto otázky byly komunikačním partnerům pokládány spontánně v závislosti na průběhu samotného rozhovoru.

VO1: Jak sociální pracovníci zvyšují povědomí dětí a mládeže o poskytovaných službách?

Prostřednictvím této výzkumné otázky byly zjišťovány formy, jakými sociální pracovníci oslovují cílovou skupinu, zda si myslí, že je informovanost dostatečná a také čím motivují potencionální uživatele, aby NZDM navštívili. V rámci této výzkumné otázky byli sociální pracovníci dotazováni, jestli se setkávají se zájmem dětí a mládeže o poskytované služby tohoto zařízení.

VO2: Jaká je skladba uživatelů NZDM?

V souvislosti s touto výzkumnou otázkou byly otázky cíleny na skladbu uživatelů, tedy jejich počet a také převažující věkové složení. Součástí této výzkumné otázky bylo také zjistit, z jakých rodin uživatelé pocházejí.

VO3: Jak sociální pracovníci napomáhají uživatelům začleňovat se do společnosti?

Tato výzkumná otázka vychází z definice socializace dle Nakonečného (2011), který ji charakterizuje jako proces, v němž se jedinec postupně začleňuje do společnosti.

Výzkumná otázka byla zaměřena na význam práce sociálních pracovníků NZDM v procesu socializace, kdo se dle jejich názorů na tomto procesu podílí, jaké důvody znemožňují proces socializace a na jaké oblasti se při práci s uživateli zaměřují. Dále se výzkumná otázka zabývala tím, s jakými problémy se nejčastěji u uživatelů setkávají a jakým způsobem usilují o zlepšování vztahů v jejich přirozeném sociálním prostředí. Cílem této výzkumné otázky bylo také zjistit, zda s NZDM spolupracují rodiny uživatelů a některé instituce, zejména školy, kam uživatelé dochází. Dále byly otázky směřovány na názory sociálních pracovníků na to, jakým způsobem zvyšují zájem uživatelů o vzdělávání, případně zda zařízení spolupracuje s dobrovolníky. Otázky také zjišťovaly náplň programu NZDM a oblíbené nebo méně oblíbené aktivity u uživatelů. V neposlední řadě byly otázky směřovány na názory sociálních pracovníků na to, jakým způsobem by dle jejich slov měla vypadat ideální socializace a zda spatřují u uživatelů pozitivní změnu chování.

3.2 Výběr výzkumného souboru

Pomocí Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV ČR byla z 20 NZDM v Jihočeském kraji vybrána na základě záměrného kvalifikovaného výběru 6 NZDM v Jihočeském kraji. Dle Dismana (2011) vychází tento typ výběru z mínění výzkumníka o tom, co by mělo být předmětem zkoumání a co lze zkoumat, ovšem záměrný kvalifikovaný výběr neumožňuje zevšeobecnění získaných poznatků. Všechna zařízení byla oslovena na základě telefonického kontaktu a e-mailem, z toho pouze 1 odmítlo zúčastnit se výzkumu. Vzhledem k cíli bakalářské práce bylo pro účast na výzkumu stanovené kritérium, aby všichni komunikační partneři splňovali alespoň 1 rok praxe v NZDM.

Výzkumný soubor zahrnuje sociální pracovníky pracující s dětmi a mládeží ve vybraných nízkoprahových zařízeních v Jihočeském kraji. Výzkumný soubor tvořilo celkem 13 komunikačních partnerů, z toho se jednalo o 10 komunikačních partnerek a 3 komunikační partnery.

3.3 Realizace výzkumu

Rozhovory s komunikačními partnery byly realizovány v průběhu února a března 2017. K souhlasu s nahráváním rozhovoru na diktafon svolilo celkem 12 komunikačních partnerů, přičemž 1 komunikační partnerka odmítla nahrávání rozhovoru, tudíž byl zpracován na základě zápisů z položeného rozhovoru. Všechny rozhovory probíhaly na pracovišti komunikačních partnerů a jejich průměrná délka dosahovala 1 hodiny. (Výzkumná data jsou v archivu autorky).

3.4 Způsob vyhodnocení dat

Veškerá data získaná během položených rozhovorů byla posléze přepsána pro větší přehlednost. K jejich následnému vyhodnocení byl využit proces otevřeného kódování. Hendl (2016) popisuje proces otevřeného kódování jako průnik daty, v nichž objevuje kritická místa a nalézá tak pomocí jednotlivých kódů určitá témata vztahující se k nově vznikajícím myšlenkám.

Strausse a Corbinová (1999) vymezují tento proces na 2 části. Dle autorů vychází první část procesu otevřeného kódování z identifikace jevů, jejichž součástí je následný rozbor, který umožňuje každému jevu přiřadit určitou myšlenku. Druhou část tohoto procesu tvoří kategorizace získaných dat, které charakterizují dle podobnosti určitý společný jev (Strausse, Corbinová, 1999). Pro větší přehlednost jsou tyto kategorie sestaveny do jednotlivých tabulek a obrázků uvedených ve výsledcích této bakalářské práce.

Výsledky získané z položených rozhovorů jsou v bakalářské práci zpracovány podle komunikačních partnerů z jednotlivých NZDM a některé souhrnně v kontextu jednotlivých NZDM, a to v případech, kdy se odpovědi komunikačních partnerů z těchto zařízení jednoznačně shodovaly.

3.5 Etika výzkumu

Před samotnými rozhovory byli komunikační partneři ujištěni o zachování anonymity, přičemž v bakalářské práci nejsou uvedeny jejich jména a také města kde NZDM sídlí. Svým podpisem stvrdili souhlas s nahráváním rozhovoru na diktafon a následným zpracováním získaných dat výhradně pro potřeby bakalářské práce. Dle jejich zájmu mohou být informováni o výsledcích výzkumu. Formulář informovaného souhlasu je uveden v příloze č. 2.

4. Výsledky

4.1 Obecné informace

Pro větší přehlednost byla komunikačním partnerům přidělena fiktivní jména. Tab. 1 zobrazuje přehled jednotlivých NZDM, kde tito komunikační partneři pracují a také délku jejich praxe v NZDM.

Tab. 1 – Přehled komunikačních partnerů

	Fiktivní jména komunikačních partnerů	Délka praxe
NZDM 1	Eva	3 roky
	Kateřina	3 roky
NZDM 2	Hana	4 roky
	Jitka	1 rok
	Lukáš	1,5 roku
NZDM 3	Iveta	10 let
	Karolína	10 let
NZDM 4	Jana	11 let
	Lucie	2 roky
	Soňa	1 rok
NDZM 5	Marie	3,5 roku
	Ondřej	6 let
	Pavel	5 let

Zdroj – Vlastní výzkum

Z tab. 1 vyplývá, že všichni komunikační partneři splňují stanovené kritérium praxe v NZDM odpovídající alespoň 1 roku.

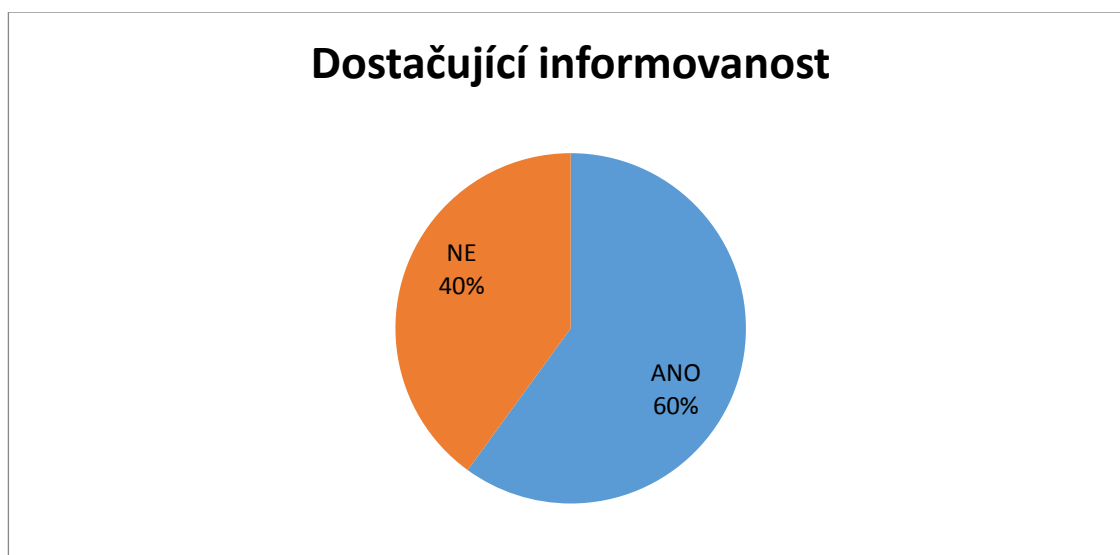
4.2 Informovanost o službě

Tab. 2 - Forma oslovení potencionálních uživatelů

	Facebook	Webové stránky	Tisk	Letáky	Další specifické zdroje
NZDM 1					
Eva	X		X		Měsíční program ve školách, infocentrum, knihovna.
Kateřina	X		X	X	Akce
NZDM 2					
Hana		X			Pracovní skupina JK
Jitka	X	X			
Lukáš		X			Den otevřených dveří
NZDM 3					
Iveta		X		X	Kontakt přes školy, den otevřených dveří, webové stránky magistrátu, OSPOD, akce.
Karolína	X	X	X	X	Průvodce sociálních služeb
NZDM 4					
Jana		X	X	X	Rodičovské schůzky, propagační materiály na MěÚ, akce.
Lucie	X	X	X		
Soňa	X	X			
NZDM 5					
Marie	X	X		X	Měsíční program
Ondřej	X				Webové stránky města, akce.
Pavel	X	X	X	X	Měsíční program, výroční zprávy.

Zdroj – Vlastní výzkum

Tab. 2 popisuje prostředky, kterými vybraná NZDM oslovují své potenciální uživatele. Mezi odpověďmi komunikačních partnerů převažuje jednoznačně využití Facebooku, vlastních webových stránek zařízení, případně často dochází k oslovení prostřednictvím nabízených letáků a tisku. Z tabulky dále vyplývá, že komunikační partneři ze všech NZDM informují potenciální zájemce o službu pořádáním akcí a další 3 NZDM také prezentují své služby skrze školy.



Obr. 1 – Dostačující informovanost

Zdroj – Vlastní výzkum

Z obr. 1 je patrné, že pouze komunikační partneři ze dvou zařízení nepovažují informovanost za dostačující. Jedná se o NZDM 1 a NZDM 2.

NZDM 1

Myslím si, že potenciální zájemci o službu nevědí, co to vůbec nízkoprah je a že něco takového tady existuje, protože funguje teprve dva a půl roku a pořád se setkáváme s tím, že se stane, že neví, co od toho mají očekávat (Eva). Druhá komunikační partnerka Kateřina uvádí: Snažíme se třeba pořádat nějaké akce, aby děti vlastně věděly, že tady jsme, že se na nás můžou obrátit. Z rozhovorů dále vyplývá, že i přes nedostačující informovanost se komunikační partnerky setkávají se zájmem dětí a mládeže o poskytované služby. Nejvíce chodí děti z jedné základní školy. Ta druhá, protože je na sídlišti a je to už od nás docela dál, tak je taková víc nepřístupná, že děti se často vymlouvají, že je to daleko a že se jim nechce (Eva).

Kateřina dodává: *Ano zájem je zejména u sociálně slabších rodin, kde ty děti nemají takové možnosti, že třeba využívají počítač nebo právě ty akce, že si rodiče nemohou dovolit platit kroužky.*

NZDM 2

Na nedostatečné informovanosti se shodují také komunikační partneři v tomto NZDM. *Ted'kon se domlouváme, že v rámci toho Facebooku to budem rozšiřovat a víc se tomu věnovat, že to ted' je takový nedostatečný (Jitka).* Dle slov Hany se rovněž i toto zařízení setkává s velikým zájmem ze strany cílové skupiny. *Máme nějakou stabilní podobu, protože ta služba je poskytovaná v jedné lokalitě pro děti a mládež v té cílovce 6-26 let, nicméně ty služby využívají ti, co bydlí přímo na té ubytovně (Hana).* Lukáš dodává: *Je spousta takových důkazů toho, že když přijdou ze školy, tak první půlka z nich, než aby šla domů, nebo se vůbec ohlásí, že přišla, tak letí do klubovny, protože je to tady prostě baví.*

NZDM 3

Oproti tomu dle slov komunikačních partnerek v tomto NZDM je informovanost dostačující a zájem o služby je poměrně veliký. *Vzhledem ke kapacitě služby je sakra dostatečná, protože v případě, že by byl ještě větší zájem, tak bychom nebyli ani schopní uspokojovat (Iveta).*

NZDM 4

O dostačující informovanosti také hovoří Lucie: *Já si myslím, že o našem nízkoprahu tady dost lidí ví, protože třeba pořádáme i akce, do kterých se zapojuje i širší veřejnost. Ne jenom řekněme naše cílová skupina. Jsou to akce jako výtvarná soutěž nebo Den dětí, na který pravidelně chodí dost lidí, takže myslím si, že ta organizace tady jméno má.* Další komunikační partnerka Jana dodává: *Prostřednictvím učitelů nabízíme svoji činnost rodičům na rodičovských schůzkách převážně doučování, někteří naši bývalí klienti k nám posílají i své děti.*

NZDM 5

Dle slov všech komunikačních partnerů v tomto zařízení je zřejmé, že informovanost o sociální službě je uspokojivá a rovněž se setkávají s velikým zájmem ze strany potencionálních zájemců. *Snažíme se podávat ty věci jednodušeji, používat příběhy, to co se tady děje a ukazovat to na nějakých příkladech dobré praxe. Nemá cenu, vysvětlovat o čem je sociální práce v termínech sociální práce (Pavel).*

Pavel dodává: *Ty základní činnosti, který jsou financovaný z dotace na sociální služby, jsou pro ty děti nuda, nezajímavý a my je potřebujeme nalákat i na nějaký jiný věci, takže děláme hodně z těch doplňkových aktivit jako výlety, soutěže, sporty a nějaký další věci, za kterýma jsem ty děti chodí a díky tomu se pak dá dělat ta sociální práce. Se zájmem se setkává i Ondřej vykonávající terénní práci v rámci NZDM. My v terénu určitě. Máme čím dál tím víc klientů a každý měsíc přijdou třeba čtyři noví (Ondřej).*

4.2.1 Motivace potencionálních uživatelů

Tab. 3 – Motivace potencionálních uživatelů

KP	Volnočasové aktivity	Doučování	Akce	Uživatelé se podílejí na tvorbě programu	Uživatelé sami předávají informace	NZDM nevyhledává další zájemce
Eva	X	X				
Kateřina	X					
Hana	X			X		X
Jitka						X
Lukáš						X
Iveta						X
Karolína	X					
Jana			X			
Lucie					X	
Soňa	X	X				
Marie	X				X	
Ondřej			X	X		
Pavel						X

Zdroj – Vlastní výzkum

Většina komunikačních partnerů využívá dle tab. 3 pro motivaci volnočasové aktivity. Někteří uvádějí, že samotní uživatelé předávají informace svým vrstevníkům a tyto informace sdělují i ve svých rodinách. *Rodiče děti posílají, protože mají sami dobrou zkušenost (Jana).*

Naopak někteří komunikační partneři nemusejí nějak zásadně vyvíjet aktivitu v rámci motivace. *Naše zařízení to má celkem jednoduché, protože ty možnosti, jak trávit volný čas ve vyloučené lokalitě, jsou celkem omezené, proto oni jsou samy motivovaný využívat tu službu (Hana).*

Toto tvrzení zdůvodňuje komunikační partnerka Iveta tím, že jsou za několik let působení již zavedená sociální služba a tím pádem nemusejí vyvíjet další kroky v rámci motivace. *V začátcích jsme začínali terénní prací, kdy jsme oslovovali, distribuovali letáky, oslovovali jsme mládež, děti, oslovili jsme školy, úřady, které pracují s pedagogickou poradnou. Ten zájem je veliký,* dodává Iveta. Pavel se také domnívá, že není potřeba aktivně hledat další zájemce. Dle jeho slov má rovněž i toto zařízení situaci jednodušší, jelikož mnoho uživatelů přivádí své kamarády a sourozence.

Někteří komunikační partneři uvádějí jako motivační prvek, že samotní uživatelé mají možnost se společně s pracovníky podílet na tvorbě programu.

4.3 Skladba uživatelů NZDM

Tab. 4 - Skladba uživatelů

	Celkem	Denní návštěvnost	Převažující věkové složení
NZDM 1	30	15	6 - 14 let
NZDM 2	60	20	6 – 15 let
NZDM 3	260	40	6 – 15 let
NZDM 4	73	30	6 – 12 let
NZDM 5	269	25	6 – 18 let
Ondřej (terén)	125 (týdně)	25	13 – 18 let

Zdroj – Vlastní výzkum

Z tab. 4 vyplývá, že nejvíce uživatelů navštěvuje NZDM 5 a druhý nejvyšší počet uživatelů má NZDM 3. V souvislosti s převažujícím věkovým složením se poměrně liší názory jednotlivých komunikačních partnerů na doplňující otázky, proč chodí do NZDM méně uživatelů starších 15, případně 18 let.

NZDM 1

Dle tabulky zde převažují uživatelé ve věku od 6 do 14 let, což dokládá Eva: *Nám se nedaří právě ty pubertáky moc oslovit, takže největší zájem asi mají děti od 6 do 8 a hodně jich je taky věková skupina 10 až 14.* Eva se také v rozhovoru zmínila o důvodech, proč mládež chodí méně. *My jsme tady docela omezený prostorem, že tady na ně všude vidíme, tak i to může být omezující a hlavně právě chodí ty děti nižšího věku, proto od nového roku zkoušíme, že jsme vyčlenili jeden den, jestli se nám podaří je nalákat, že tady nejsou ty menší děti,* dodává Eva. Kateřina se zmiňuje o nedostatečném soukromí pro uživatele. *Myslím si, že u nás chybí možná soukromí, že nemůžou si třeba v klidu popovídat a nějaké větší využití, že tady ty děti mají tablety, mobily všechno jako to znají, takže by možná chtělo víc něco nakoupit* (Kateřina).

NZDM 2

Do tohoto zařízení docházejí nejvíce uživatelé ve věku od 6 do 15 let, přičemž Hana uvádí, že do zařízení také dochází uživatelé ve věku 18 let a výš, ovšem je to jen malé procento.

Dle Jitky využívá tato věková skupina NZDM zejména na sociální poradenství a také jako zkušebnu pro jejich kapelu. *Zase ty starší sem chodí na počítače, využívat telefony, občas nějaký poradenství, co se týče práce a potom tu máme uživatele, ty sem chodí kvůli tomu, že mají svoji kapelu, takže ty sem chodí nacvičovat* (Jitka).

NZDM 3

Dle komunikační partnerky Karolíny je jejich úsilím, aby uživatelé nad 15 let netrávili čas potulováním se po ulicích, ale aby také dokázali trávit čas bez pomoci NZDM a využívali tak zařízení pouze v rámci sociálního poradenství.

NZDM 4

Zařízení funguje v rámci dvou středisek, přičemž starší uživatelé mají možnost docházet do střediska určené přímo pro mládež. *My tady pro mládež máme spíš nízkoprah, který je na jedné z těch ubytoven. Je to takhle rozdělený, že ty starší by měli chodit tam* (Lucie). Na otázku proč do tohoto klubu dochází méně starších uživatelů, odpovídá Soňa: *Co třeba 14 a 15 let mají jiné cíle, jiný starosti, tam už třeba velkou roli hraje sexualita, že už i to těhotenství v 15 letech, to je naprosto běžný, takže není to pro ně tolik atraktivní trávit volný čas třeba doučováním nebo hraním na hudební nástroj.*

NZDM 5

V tomto NZDM převažují uživatelé ve věku od 6 do 18 let, přičemž starší uživatelé nad 18 let využívají přímo sociální poradenství. Podle Marie značně upadá zájem starších uživatelů a přes různé snahy pracovníků se málokdy zavděčí této věkové skupině formou tvořivých dílen a jiných aktivit. *Ono je sice supr, že tady můžou dělat různý věci a některý si i odnést domů, který si vyrobí a tak, ale furt to není to, kdy můžou kouřit cigá, sedět na nádraží a v tomhle věku všichni si procházej tady tím nádražím, kdy pobíhají venku do večera a nemají zájem prostě. Je to trapný tak* (Marie). S touto skupinou se snaží pracovat NZDM v rámci terénní práce: *Máme několik dětí ze základní školy, kterým je kolem 13, 14 let, ale to je minimum a pak většina jsou středoškoláci už* (Ondřej).

4.3.1 Rodinné prostředí a zázemí uživatelů

Tab. 5 - Rodinné prostředí a zázemí uživatelů

	Romské rodiny	Sociální znevýhodnění	Sociálně vyloučená lokalita	Neúplné rodiny	Další
NZDM 1	X	X			Zaopatřené rodiny
NZDM 2	X	X	X		
NZDM 3	X	X		X	Sociální vyloučení, výkon trestu.
NZDM 4	X	X		X	Zaopatřené rodiny
NZDM 5	X	X	X		Početné rodiny

Zdroj – Vlastní výzkum

Z tab. 5 vyplývá, že všichni komunikační partneři z jednotlivých NZDM shodně uvádějí, že jejich uživatelé žijí v romských rodinách a sociálně znevýhodněném prostředí. Komunikační partneři v 3 NDZM se zmiňují o prostředí sociálně vyloučené lokality nebo o samotném sociálním vyloučení. Dle Pavla z NZDM 5 uživatelé většinou bydlí na malém prostoru, nemají si kde udělat domácí úkoly a vzhledem k tomu, že se jedná často o početné rodiny, není prostor pro individuální rozvoj dítěte. Uživatelé NZDM 2 vyrůstají v sociálně vyloučené lokalitě, kde zařízení sídlí, tudíž možnosti, jak trávit svůj volný čas, jsou značně omezené, zmiňuje Lukáš. Komunikační partneři ve 2 NZDM se setkávají s uživateli vyrůstajícími v zaopatřených rodinách. NZDM 3 navštěvují také uživatelé vyrůstající s jedním rodičem a druhý je ve výkonu trestu.

4.4 Socializace uživatelů NZDM

Tab. 6 – Podstata socializace z pohledu komunikačních partnerů

KP	Podstata socializace uživatelů NZDM
Eva	Motivace ke vzdělání , vymanění z rodinného koloběhu.
Kateřina	Kooperace vrstevníků pomocí vzájemné interakce a podpory volnočasových aktivit, osvojení základních norem.
Hana	Kooperace vrstevníků podporou volnočasových aktivit, období školní docházky zásadní pro socializaci, osvojení základních norem.
Jitka	Fungování s vrstevníky pomocí vzdělávacích a volnočasových aktivit
Lukáš	Fungování s vrstevníky a majoritní společností
Iveta	Fungování s vrstevníky a společností, osvojení základních norem.
Karolína	Fungování s vrstevníky, školní povinnosti, osvojení základních norem, hledání práce, bydlení a založení rodiny.
Jana	Kooperace vrstevníků podporou volnočasových aktivit, mimoškolní příprava, osvojení základních norem, předcházení diskriminaci, hledání práce, návštěva nedostupných akcí.
Lucie	Umožnění návštěvy kroužků, podpora nadání uživatelů.
Soňa	Kooperace vrstevníků podporou volnočasových aktivit, kontakt s vrstevníky návštěvou a pořádáním akcí.
Marie	Stavění mostů mezi majoritou a minoritou, potřeba větší kooperace ze strany majority.
Ondřej	Propojení vrstevníků skrze společné zájmy
Pavel	Motivace ke vzdělání , vymanění z rodinného koloběhu, schopnost využít příležitosti, zachovat odlišnosti minority, vyrovnání sociálních a etnických handicapů.

Zdroj – Vlastní výzkum

Dle tab. 6 mezi odpověďmi komunikačních partnerů převažuje fungování vztahů uživatelů s ostatními vrstevníky nejčastěji formou volnočasových aktivit. Tyto vztahy spočívají v docílení lepší kooperace podporou volnočasových aktivit, dále v propojení se skupinou vrstevníků pomocí společných zájmů a umožněním návštěvy akcí.

Komunikační partneři v každém zařízení také vnímají vzdělání jako zásadní prioritu pro uživatele v oblasti socializace. Také osvojení základních norem a navazování kontaktů s majoritní společností se dle některých komunikačních partnerů jeví jako podstata socializace.

Eva se zmiňuje především o motivaci ke vzdělání a rodinném prostředí uživatelů. Dle jejích slov se v rodinách vyskytuje častá nezaměstnanost a pobírání dávek. *Ty děti to vidí doma, že ti rodiče moc nezapadají do té společnosti do normálu, do pracujícího lidu. Naší snahou je motivovat děti ke školnímu vzdělání, aby dodělaly školu, aby se vyučily, koloběh té rodiny se narušil, aby ty děti fungovaly normálně a nemusely žít jen z dávek*, dodává Eva. Kateřina považuje za zásadní především posílení interakce mezi vrstevníky, jelikož se setkává při své práci s častou šikanou dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí. U uživatelů také spatřuje nedostatečnou kooperaci projevující se hrubým chováním při volnočasových aktivitách.

Pro Hanu je rovněž důležité posílit vzájemnou kooperaci uživatelů během volnočasových aktivit v NZDM. Dle jejích slov je pro samotný průběh socializace stěžejní především období školní docházky a předávané zkušenosti sociálních pracovníků související s běžným fungováním majoritní společnosti tak mohou výrazně napomáhat v procesu socializace. S podporou vzdělávacích aktivit souhlasí i komunikační partnerka Jitka a dodává volnočasové aktivity jako další faktor, se kterým se uživatelé příliš nesetkávají. V rozhovoru dále shrnovala, že právě podstata těchto dvou aktivit v NZDM umožňuje uživatelům lépe fungovat s vrstevníky nejen v rámci NZDM, ale také ve škole. Dle komunikačního partnera Lukáše je důležité pomoci uživatelům nalézt směr jak fungovat s majoritou, ale zároveň je důležité, aby sami dokázali nalézt správnou cestu. *Myslím si, že je to cesta pro každého z nich, aby si do toho života trošku sáhnul a poznal, co ho čeká, až bude dospělý a bude se muset o sebe postarat sám* (Lukáš).

Podle Ivety a Karolíny je přijetí základních norem pro fungování s majoritní společností zásadní pro průběh socializace. Karolína dodává: *Přijmou takové ty normy za své, že se ráno vstává do školy, snaží si najít nějakou normální práci vzhledem k tomu svému vzdělání, aby dokázali založit rodinu, bydlet a aby prostě ten život tak nějak prožili a byli spokojení*.

Jana a Soňa se rovněž shodují na potřebě větší kooperace uživatelů během volnočasových aktivit v NZDM. Také návštěvu a pořádání akcí vnímají obě komunikační partnerky za jeden z prostředků napomáhající k socializaci svých uživatelů. Jana při své práci naráží na častou diskriminaci nejen v souvislosti s majoritní společností, ale také ze strany minority. *Je jiný, snaživý, učí se, chce něčeho dosáhnout, hledá si práci.* Toto vnímá Jana jako důvod časté diskriminace romských dětí. Lucie chápe podstatu socializace: *No, to je dost komplikovaná otázka a ve vztahu k té naší práci si jí taky poměrně často dost pokládám.* Dle jejích slov sice zprostředkovávají svým uživatelům různé zážitky formou akcí a výletů, které pro ně nejsou běžně dostupné, ovšem pořád se nedaří propojit fungování uživatelů s majoritní společností. Za optimální považuje, aby uživatelé NZDM nebyli pořád součástí jen své party a zapojili by se jednotlivě do různých kroužků, kde by bylo možné vyzdvihnout jejich nadání a byli by v kontaktu i s ostatními vrstevníky.

Pavel vnímá socializaci spíše ve smyslu příležitostí a schopností je využít. Uživatele učí pochopit, jak s nimi naložit a dodává, že jejich snaha spočívá především v posílení vzdělávání a pomoci vymanění z navyknutého rodinného koloběhu, jako je život v sociálně vyloučené lokalitě. *Já si myslím, že to je víc než etnický problém, je to sociální problém (Pavel).* Zároveň dodává, že je důležité zachovat odlišnosti minority a vyzdvihovat jejich kulturu a tradice. *Hlavně to není o tom, že bychom romský děcka chtěli natírat na bílo. My nechceme, aby byly stejní jako majorita, oni nikdy stejný nebudou, mají svojí kulturu, svoje zvyky, ale taky nechceme, aby kvůli tomu, že se narodili jako Romové, měly těch příležitostí a možností v životě míň (Pavel).* S tímto názorem se také ztotožňuje komunikační partnerka Marie: *My nechceme, aby se cigáni podvolili nám a aby žili podle nás, ale stavíme mosty mezi oběma stranami. Myslím si, že i bílí by se měli trošku přizpůsobovat, aby to fungovalo. Například jsme vzali před dvěma lety romské děti, oblíkli jsme je do spartánských dresů a doprovázely fotbalisty při zápase, dodává Marie.*

4.4.1 Činitelé podílející se na socializaci uživatelů

Tab. 7 – Činitelé socializace dle komunikačních partnerů

KP	Škola	NZDM	Rodina	OSPOD	Další činitelé socializace
Eva	X	X		X	Sociálně-psychologické centrum
Kateřina	X		X	X	Zájmové kroužky
Hana	X	X			
Jitka	X	X			
Lukáš	X				
Iveta	X			X	
Karolína	X	X		X	Psycholog, magistrát, lékař.
Jana	X	X			Zájmové kroužky, předškolní zařízení.
Lucie	X				
Soňa	X	X			Vrstevníci
Marie		X	X		
Ondřej		X			Vrstevníci
Pavel		X			

Zdroj – Vlastní výzkum

Tab. 7 zobrazuje přehled činitelů podílejících se na socializaci dětí a mládeže navštěvujících NZDM. Nejvíce se mezi odpověďmi objevuje škola a samotné NZDM. Komunikační partneři v NZDM 2 zmiňují na prvním místě školu, jelikož uživatelé vyrůstají v sociálně vyloučené lokalitě a nemají tolik možností potkat se s vrstevníky, Někteří komunikační partneři uvedli, že se na socializaci podílejí také rodiny uživatelů. Lukáš popisuje rodinu, jako zásadního činitele pro Romy, kdy vyzdvihuje jejich pospolitost. Podle Kateřiny se nejvíce podílí rodina, jelikož usiluje o to, aby jejich děti do NZDM docházely a zlepšily své výsledky ve škole. Komunikační partneři v NZDM 5 také zmiňují dobře navázanou spolupráci s rodinami uživatelů.

4.4.2 Důvody obtížné socializace uživatelů

Tab. 8 – Důvody obtížné socializace

KP	Důvody obtížné socializace
Eva	Absence pozitivních vzorů v rodině, ve školách šikana romských dětí a dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí, škatulkování, předsudky, diskriminace.
Kateřina	Sociálně ekonomické znevýhodnění, sociální vyloučení.
Hana	Absence pozitivních vzorů v rodině
Jitka	Neadekvátní výchova, diskriminace romských dětí, škatulkování.
Lukáš	Negativní přístup rodiny, laxní přístup školy.
Iveta	Sociálně ekonomické znevýhodnění, životní styl rodin uživatelů.
Karolína	Negativní přístup rodiny, nepotřebnost vzdělání.
Jana	Sociálně ekonomické znevýhodnění, nedostateční řešení problémů mezi dětmi ve škole, násilí a kriminalita v rodinách, rasismus, předsudky, diskriminace, nálepkování.
Lucie	Absence pozitivních vzorů v rodině, omezená schopnost vyhovět školním požadavkům, odlišná mentalita, navyklý způsob života v komunitě.
Soňa	Zakázaný styk s majoritou
Marie	Nepotřebnost vzdělání, neznalost romského prostředí, absence empatie.
Ondřej	Nefunkční a neúplné rodiny
Pavel	Sociálně vyloučená lokalita, nepotřebnost vzdělání, selhávání školství, nedostatek peněz, asistentů, outsider v očích spolužáků a učitelů, problémové chování jako obrana.

Zdroj – Vlastní výzkum

Dle tab. 8 většina komunikačních partnerů jako důvod obtížné socializace spatřuje rodinné prostředí uživatelů, kde převažuje absence pozitivních vzorů a nedostatečný důraz na vzdělávání. Značný je také neadekvátní přístup škol vůči jedincům ze sociálně znevýhodněného prostředí.

NZDM 1

Komunikační partnerky zdůrazňují především rodinné prostředí uživatelů. Eva uvádí, že v rodinách je častý koloběh půjček, dluhů, krádeží a sociálních dávek. Také nedostatečný majetek a sociální vyloučení vnímá Kateřina jako důvod obtížné socializace uživatelů.

NZDM 2

Také v NZDM 2 se všichni shodují na rodinném prostředí, jako hlavním důvodem zapříčínující obtížnou socializaci uživatelů. *Rodina je pro ně úplně něco jiného a silnějšího než pro nás, protože oni se snaží za každou cenu držet pohromadě, ať jsou jakéhokoliv věku a moc se nestává, že by se ta rodina dělila* (Lukáš). Také ve školním prostředí se uživatelů setkávají se značnou diskriminací a šikanou, dodává Jitka.

NZDM 3

Rovněž v tomto zařízení se obě komunikační partnerky zmiňují o rodinném prostředí. *V rodinách nemají podporu, protože se tam neklade důraz na to vzdělávání* (Karolína). Iveta také uvádí jako další důvod sociálně ekonomické znevýhodnění rodin. *V dnešní době stačí, že děti nemají nejnovější typ mobilu a už se stávají terčem posměchu a bývají vyčleněni z kolektivu, nebo nemají učební pomůcky a už jsou terčem i pro pedagogy, přitom to není problém, který by mohlo ovlivnit dítě, ale je to problém rodičů* (Iveta).

NZDM 4

Lucie se v rozhovoru zmiňovala o odlišné mentalitě uživatelů, v jejímž důsledku obtížněji vyhoví požadavkům školy. Dle jejích slov chybí uživatelům vynaložení úsilí něčeho dosáhnout a to je pak v rozporu s představou školy a společnosti. Jana říká: *V rodinách se často řeší otázka bydlení, práce, dluhů, v popředí zájmu rodiny není vzdělání dětí, romská rodina to nepovažuje za prioritu*. Jana se také zmiňuje o tom, že školy často nedostatečně řeší problémy mezi dětmi a samotní rodiče navádějí své děti vůči jedincům ze sociálně znevýhodněného prostředí. Dle slov Lucie jen malý počet uživatelů navštěvuje DDM umožňující kontakt s vrstevníky ovšem mnoho z nich mimo školu tráví svůj volný čas ve své komunitě. *Máme tady uživatele, kteří vyloženě vyhledávají neromskou společnost, takže ty si myslím, že se snaží odprostit od toho, že jsou Romové* (Lucie).

NZDM 5

V tomto NZDM se Pavel zmiňuje o školním prostředí. *Když to dítě v 6 letech přijde do první třídy a hned je pozadu ne kvůli tomu, že by bylo hloupější, pomalejší nebo méně inteligentní, ale kvůli tomu, že žilo v určitém prostředí a nebyl tam prostor na to se mu věnovat, nějak ho rozvíjet, tak je od začátku outsider v té škole* (Pavel). Učitelé často svými postoji způsobují to, že se dítě stává terčem posměchů svých vrstevníků a také často nechtějí dělat příliš velké změny, dodává Pavel. *Nemají peníze na asistenty, kteří by byli skvělí v těch školách, a jsou z toho dost demotivovaní. Ty děti to nebaví, samozřejmě začnou zlobit, protože je to nějaká obrana proti tomu, že se mu všichni posmívají, nebo že je tam outsider, tak začne dělat bordel a veze se to s ním prostě celou základku a pak nemá žádnou motivaci, když mu to tam nejde, tak aby šel dál* (Pavel).

4.4.3 Ideální socializace

NZDM 1

Pro ideální socializaci je důležité, aby škola v procesu socializace více předcházela šikaně romských dětí a dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí, se kterou se sociální pracovnice poměrně často setkávají. Proto je důležité, aby samotní učitelé napomáhali k začlenění všech dětí do třídního kolektivu pomocí práce ve skupině například na školních projektech, říká Kateřina. *Důležité je i podle mě to, zda učitel své žáky zná a ví, v čem vynikají. I díky tomu může dítěti, které se špatně začleňuje, pomoci a ukázat tak ostatním, co v něm je* (Kateřina). Kateřina také uvádí potřebu větší provázanosti škol a rodin. *Děti mezi sebou nebudou vidět rozdíly, nebudou od rodiny naočkovaný tým, že s tím se nebav, ten je pro tebe podřadnej a to právě pochází z té rodiny, aby rodiče nedávaly takovéhle vzory*, dodává Kateřina.

NZDM 2

S tvrzením komunikačních partnerek o potřebě větší provázanosti jednotlivých složek socializace se shoduje také Jitka a dodává, že je potřeba umožnit přístup i k ostatním službám, pokud rodinné prostředí nefunguje. Podle Lukáše uživatelé průchodem nižšího stupně postupně ztrácejí zájem o vzdělávání. *Je strašně těžký trošku přiblížit naše uživatele k něčemu jinému, když jsou na to od malička zvyklí a další věc je, když už se nám něco takového povede, tak ve spoustě případů je to prostě okamžitě minimálně nabořený od toho přístupu, který je doma* (Lukáš).

NZDM 3

V NZDM 3 se obě komunikační partnerky shodují na nutnosti větší podpory ze strany společnosti vůči jedincům žijícím v sociálně znevýhodněném prostředí. *Několikrát jsme s dětmi byli venku na hřišti a volali na nás policajty. Pani na nás střílela vzduchovkou z okna, protože děti venku křičí ve tři hodiny odpoledne* (Iveta). *Myslím, že dost často u těch dětí bychom si měli vzpomenout, že i my jsme byli dětmi a je to jedno z jejich práv moci být taky dětmi*, dodává Iveta.

NZDM 4

Potlačení rasismu, předsudků veřejnosti, neprofesionálního přístupu učitelů ve školách formou shazování dětí před třídním kolektivem a nálepkováním by ubyl výskyt rizikového chování jedinců ze sociálně znevýhodněného prostředí (Jana). Jana také dodává, že v důsledku těchto faktorů se prohlubuje neschopnost navazovat a udržovat sociální vztahy s vrstevníky. Se zapojením těchto jedinců do aktivit s ostatními vrstevníky pomocí NZDM a ostatních institucí však komunikační partnerka Jitka upozorňuje na nezájem ze strany cílové skupiny. *Pořád se vymýšlejí nějaké plány, projekty, jak na to, ale naráží to vlastně na to, že ta druhá strana má o to zájem? Jo, v tom je potom ten problém* (Jitka). Soňa dodává: *Když děláme akce takzvané pro všechny romský i bílí, tak oni se nechtějí úplně toho zúčastňovat, takže ideálně by bylo všechny lidi rozstěhovat a potom pracovat s jednotlivými lidmi*.

NZDM 5

Komunikační partner Pavel vnímá za ideální stav zánik sociálně vyloučených lokalit. Pavel považuje za důležité posilovat více přechody mezi jednotlivými stupni vzdělávání a také realizovat projekty zaměřené na sociálně znevýhodněné jedince tak, aby se udrželi ve školách a pokračovali ve studiu i po základní škole. Pavel se dále zmiňuje o postupném navazování důvěry k majoritě a zařízení tak funguje jako most mezi sociálně vyloučenou lokalitou a městem. *Ono to není, tak že by Romové potřebovali se potkávat s bílými, aby se něco zlepšilo. Myslím si, že daleko víc se potřebují bílí potkávat s Romama* (Pavel). Marie zdůrazňuje nedostatečnou znalost většinové společnosti o romské kultuře, historii, mentalitě, která znemožňuje práci s touto cílovou skupinou. *Dáváme na domněnky, na to co se dozvíme od lidí se špatnými zkušenostmi* (Marie).

4.4.4 Sociální vztahy uživatelů

Tab. 9 – Nejčastější problémy uživatelů

KP	Vztahy s vrstevníky	Vztahy s rodinou	Problémy ve škole	Šikana	Další problémy
Eva	X			X	
Kateřina				X	Finanční gramotnost
Hana	X	X			
Jitka	X	X	X		Hledání zaměstnání
Lukáš	X		X		
Iveta	X				Bydlení, trestná činnost
Karolína			X		Bydlení
Jana	X		X	X	Rasová diskriminace
Lucie	X		X		Útoky na internetu
Soňa				X	Nedostatek financí na zájmové kroužky
Marie	X		X		Hledání zaměstnání
Ondřej	X			X	
Pavel	X	X	X		

Zdroj – Vlastní výzkum

Tab. 9 ukazuje, že komunikační partneři se u uživatelů setkávají převážně se vztahovými problémy, problémy ve škole a také šikanou. Také bydlení a hledání zaměstnání vnímají někteří komunikační partneři jako často vyskytující se problém u uživatelů.

Tab. 10 – Posilování sociálních vztahů uživatelů

KP	Akce	Komunitní akce	Preventivní programy	Intervenční rozhovory
Eva	X			
Kateřina	X		X	
Hana				X
Jitka	X			X
Lukáš				X
Iveta	X			X
Karolína	X			X
Jana	X		X	
Lucie	X			X
Soňa			X	
Marie		X		
Ondřej	X			X
Pavel				X

Zdroj – Vlastní výzkum

Dle tab. 10 všechna NZDM v oblasti budování vztahů uživatelů v jejich přirozeném sociálním prostředí pořádá a navštěvuje akce, které umožňují větší kontakt s vrstevníky a majoritní společností. *Když děláme akce pro veřejnost, tak chceme ukázat, že i ta minorita nemusí být špatná, že jde o to jen, aby se lidi poznali,* říká Karolína. Marie se zmiňuje o komunitních akcích v sociálně vyloučené lokalitě, kde většina uživatelů NZDM vyrůstá. Tyto akce jsou především společným úsilím celé komunity spojené se zvelebováním prostředí. Většina NZDM napomáhá v budování sociálních vztahů pomocí intervenčních rozhovorů, kde se snaží uživatelům ukázat správné alternativy řešení situací a vést je ke vzájemnému pochopení těchto situací. *Většina z těch věcí se dá řešit právě díky důvěře klientů v pracovníky* (Pavel). Komunikační partneři v NZDM 1 a NZDM 4 zdůrazňují preventivní programy zaměřené nejčastěji na oblast šikany.

4.4.5 Oblasti práce s uživateli NZDM

Tab. 11 – Oblasti práce s uživateli

KP	Oblasti práce s uživateli
NZDM 1 Eva Kateřina	Poradenství, volnočasové aktivity. Společenská pravidla, výchovné aktivity.
NZDM 2 Hana Jitka Lukáš	Výchovné, vzdělávací, volnočasové aktivity. Skupinová práce Vzdělávací aktivity, výtvarná činnost.
NZDM 3 Iveta Karolína	Důkladná znalost sociálního prostředí uživatele Poradenství, volnočasové aktivity.
NZDM 4 Jana Lucie Soňa	Poradenství, ocenění pochvalou. Volnočasové aktivity, skupinová práce. Vzdělávací aktivity, řešení šikany.
NZDM 5 Marie Ondřej Pavel	Vzdělávací aktivity Volnočasové aktivity umožňují individuální práci s uživateli Vzdělávací aktivity

Zdroj – Vlastní výzkum

Tab. 11 zobrazuje přehled oblastí práce s uživateli dle komunikačních partnerů z jednotlivých NZDM.

NZDM 1

Dle komunikační partnerky Evy v tomto zařízení preferují poradenství a volnočasové aktivity. Důraz je kladen také na společenská pravidla, hry a hygienické návyky, které uživatelům chybí, zmiňuje komunikační partnerka Kateřina.

NZDM 2

V NZDM je kladen důraz na výchovné a vzdělávací aktivity, uvádí komunikační partnerka Hana: *Volnočasové aktivity spíše vnímám jako prostředek pro navázání kontaktu a pro dobré uchopení těch aktivit dalších.* Práce s uživateli se také zaměřuje na procvičování jemné motoriky, výslovnost hlásek a výtvarnou činnost, která v nich probouzí fantazii, říká Lukáš. Jitka dodává také potřebu kooperace ve skupině, která uživatelům mnohdy chybí.

NZDM 3

Komunikační partnerka Iveta popisuje spíše celistvý koncept práce s uživateli: *Pro mě je nejdůležitější zjistit celý to sociální prostředí toho dítěte, pokud se nebudu orientovat v té jeho mapě, tak nebudu moct pracovat na těch pyramidách.* Rovněž v tomto zařízení kladou důraz na poradenství a volnočasové aktivity dodává Karolína.

NZDM 4

Navázáním důvěry se uživatelé více otevřenou a často mluví i pro ně o choulostivých tématech, říká Jana. Jana také uvádí, že se uživatelům snaží předávat především pravdivé a srozumitelné informace a také je ocenit pochvalou, se kterou se příliš nesetkávají. Lucie se zaměřuje na volnočasové aktivity a s uživateli pracuje v rámci skupinové práce, jelikož není dostatek prostoru na individuální práci. Soňa se zmiňuje o oblasti vzdělávání a také často společně s uživateli řeší výskyt šikany.

NZDM 5

Pro Marii je důležitá podpora vzdělávání a také vize do budoucnosti, jelikož uživatelé často žijí přítomností. Pavel jako pozitivum vyzdvihuje předškolní klub, který nahrazuje chybějící úlohu rodin a lépe připraví děti na první třídu. *Oni neumí barvy, pojmenovat tvary, mají malou slovní zásobu. To všechno je pak v první třídě hrozně brzdí a ta základka je obrovsky důležitá, pokud jim to tam nějakým způsobem půjde, tak je to dobrá cesta k tomu, aby třeba po základce dělali něco dalšího a zařídili si ten život trochu jinak. S tím, že začínáme už od 3 let tou školkou, tak pak to dává úplně jiný smysl (Pavel).*

Tab. 12 – Náplň programu NZDM

KP	Tvořivé dílny	Preventivní programy	Vaření	Sportovní aktivity	Zpěv	Další aktivity v NZDM
NZDM 1						
Eva		X				Návštěva akcí, kolektivní hry.
Kateřina	X			X	X	Využití tělocvičny
NZDM 2						
Hana	X					Návštěva akcí
Jitka	X		X		X	
Lukáš	X	X	X		X	Návštěva akcí
NZDM 3						
Iveta	X	X				
Karolína	X					
NZDM 4						
Jana	X		X	X	X	Doučování, tanec
Lucie	X			X	X	Návštěva akcí, tanec.
Soňa		X	X	X	X	
NZDM 5		..				
Marie	X	X				Besedy
Ondřej	X					Hry, grafitty jam.
Pavel	X			X	X	Besedy, divadelní činnost.

Zdroj – Vlastní výzkum

Z tab. 12 vyplývá, že všechna NZDM do programu zahrnují tvořivé dílny a také preventivní programy. Často se v programu jednotlivých zařízení objevují sportovní aktivity, zpěv, vaření a návštěva akcí.

Tab. 13 – Oblíbené aktivity v NZDM

KP	Tvořivé dílny	Hry	Tanec	Výlety	Graffiti jam	Letní tábor	Přespání v NZDM
Eva		X				X	
Kateřina	X	X					
Hana	X						X
Jitka	X		X				
Lukáš	X						
Iveta	X					X	
Karolína	X					X	
Jana		X	X				
Lucie		X	X				
Soňa			X				
Marie	X						
Ondřej				X	X		
Pavel	X						

Zdroj – Vlastní výzkum

Tab. 14 – Neoblíbené aktivity v NZDM

KP	Doučování	Preventivní programy	Náročné aktivity	Vztahové problémy	Porušení pravidel klubu
Eva					
Kateřina	X				
Hana	X				
Jitka	X				
Lukáš		X			
Iveta	X				
Karolína	X				

KP	Doučování	Preventivní programy	Náročné aktivity	Vztahové problémy	Porušení pravidel klubu
Jana			X		
Lucie			X		
Soňa	X				
Marie	X				
Ondřej					
Pavel				X	X

Zdroj – Vlastní výzkum

Tab. 13 a 14 zobrazují oblíbené a neoblíbené aktivity uživatelů v NZDM.

NZDM 1

Kolektivní hry vnímá Eva jako velmi oblíbené a dle jejích slov tak napomáhají lepší kooperaci mezi uživateli a potlačují výskyt agresivity. Jako méně oblíbené vnímají obě komunikační partnerky doučování *Nejčastěji ten sport, takže co se týče sportu, chodíme do tělocvičny nebo venku hrajeme vybíjenou, takže během sportu oni i víc mezi sebe přijmou třeba dospělého člověka, než když mu řekneme, tak teď si pojd' sednout a budeš se učit jo, tam už je to prostě horší* (Kateřina).

NZDM 2

Mezi oblíbené aktivity patří tvořivé dílny spojené s konkrétní tematikou, mezi kterými zmiňuje Hana například vítání jara, Velikonoce a Vánoce. Hana dodává: *O tom, o čem uživatelé mluví, jako o tom, co by hrozně chtěli, tak by bylo nocování v klubu, což by v rámci nízkoprahu byla teď kon obnovena a nová věc prakticky, protože to tady po léta neběželo*. Preventivní programy jsou v tomto NZDM vnímány jako méně vyhledávané činnosti, což svým tvrzením dokládá Lukáš: *Děti vždy rády malují a něco vyrábějí. Na druhou stranu je asi nejméně baví programy prevence a proto je vždy třeba nějak je zaobalit do vhodného symbolického rámce*. I v tomto NZDM patří doučování mezi méně oblíbené aktivity, říká Jitka.

NZDM 3

NZDM tvoří pouze roční plán, kde jsou rozepsané jednotlivé akce dle měsíců, přičemž na každý měsíc se plánují tak dvě akce, říká Karolína. Iveta a Karolína zmiňují mezi oblíbenými činnostmi téměř u všech uživatelů hry a nejvíce je baví tábory s přespáváním. Doučování vnímají jako méně oblíbené.

NZDM 4

Obecně vnímám jako oblíbenější aktivity spojené s tancem a hudbou (Soňa). Dle Jany je také oblíbený tanec a venkovní hry, ovšem uživatelé se neradi podílejí na namáhavějších aktivitách a velice často se stává, že aktivita zůstává nedokončena. *Všeobecně platí, že jakmile je nějaká činnost složitější, nejde udělat snadno a rychle, ztrácejí děti zájem (Jana).* Lucie považuje za velmi oblíbené hry na hřišti a u děvčat tanec s možností vystoupení. Dlouhodobější systematickou práci vnímá jako problém a dodává: *Když se to přeci jen dotáhne k nějakému tomu výsledku, že třeba někde vystoupí, něco předvedou a oni potom z toho sami mají radost, mají z toho dobrý pocit, tak si myslím, že to v nich nechá vědomí, že jsme se k tomu dopracovali právě tím, že jsme trénovali.*

NZDM 5

U uživatelů jsou oblíbené tvořivé dílny, jako jsou výtvarné, keramické činnosti, tvoření z recyklovaných materiálů, které, jak zmiňuje komunikační partner Pavel, napomáhají dětem procvičovat jemnou motoriku. Uživatelé se také se každý měsíc dozvídají o významných tradicích, svátcích případně tématech, které pracovníci klubu vyberou. S tímto souhlasí také Marie: *Tvořivé a výtvarné dílny, ty jsou velmi oblíbené. Dále různá povídání, doplněná o interakce, aby děti jen neseděly, ale téma povídání i nějakým způsobem prožily.* Pavel zmiňuje, že mezi méně oblíbené aktivity patří porušení pravidel klubu a doučování. Rovněž Marie dodává doučování, jako jednu z méně oblíbených aktivit. V rámci terénní práce jsou oblíbené graffity jamy a výlety za opékáním buřtů, dodává Ondřej. Naopak méně oblíbené aktivity zatím nezaznamenal.

4.4.6 Spolupráce s rodinou uživatelů

Tab. 15 – Forma spolupráce s rodinou

	Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi	Komunitní práce	Prostor pro setkání s rodiči	Spolupráce u nejmladších uživatelů	Akce pro rodiče
NZDM 1	X				
NZDM 2	X		X		
NZDM 3				X	X
NZDM 4				X	
NZDM 5	X	X			X

Zdroj – Vlastní výzkum

Tab. 15 znázorňuje formu spolupráce NZDM s rodinami uživatelů.

NZDM 1

Komunikační partnerka Eva se zmiňuje o spolupráci s rodinou formou sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Dle případného zájmu rodinám pak doporučují využití NZDM a také možnost doučování. Vzhledem k častému pracovnímu vyčerpání posílají rodiče své děti do NZDM kvůli špatným známám a samotní tak vidí prioritu ve vzdělání, tudíž spolupráce s rodiči v této oblasti dle slov Kateřiny funguje.

NZDM 2

Toto zařízení vytvořilo v dopoledních hodinách v rámci administrativní činnosti pracovníků prostor pro rodiče, kde se mohou informovat o samotném programu NZDM, ovšem v okamžiku vytvoření tohoto prostoru se zájem ze strany rodičů snížil, popisuje komunikační partner Lukáš. Lukáš zmiňuje, že se zájmem se setkávají v případě školního prospěchu a pořádaných aktivit v klubu. *Bohužel je spousta případů, kdy ten rodič přijde a automaticky nám vynadá, jak to, že to dítě neumí, když jsme tu od toho, abychom je naučili úplně všechno. Takže to je zájem z jejich strany projevený určitým způsobem, ale nemáme ho takhle vůbec moc rádi* (Lukáš). Dle slov Hany i v tomto zařízení funguje poměrně dobrá spolupráce se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi. *Co teda už je nad rámec nízkoprahu, tak potom předáváme sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi a ti už konkrétně pracují s celou tou rodinou jako s celkem*, dodává Hana.

NZDM 3

Obě komunikační partnerky se setkávají se zájmem ze strany rodičů u nejmladších uživatelů. *My máme vlastně během roku i akce pro rodiče, aby se právě mohli přijít podívat, kam to dítě chodí, dostávají informační letáček samozřejmě i během roku, když ty rodiče přijdou, bavíme se o tom s nimi (Karolína). Tak jsou rodiče, kteří spolupracují, ale je spousta možná i víc rodičů, který jsme snad v životě ani neviděli a když to řeknu možná, je jim i úplně jedno, kde ty děti jsou. Většinou je to teda u těch menších dětí,* dodává Iveta

NZDM 4

Lucie a Jana se shodují, že rodiče se zajímají o nejmladší uživatele. *Většina rodin má však za léta působení nízkoprahu již dobré reference, někteří rodiče jsou našimi bývalými klienty, říká Jana. Jana také dodává, že v ostatních případech s nimi spolupracuje mizivé procento rodičů.*

S tím souhlasí i komunikační partnerka Soňa: *Mně to spíš přijde jako nezájem. Rozdáváme přihlášky i na různé akce a podle mě ti rodiče ani netuší, kam ty děti chodí, ale nejde to zase stáhnout na všechny, určitě ne.*

NZDM 5

Do NZDM dochází pravidelně matky a starší sourozenci uživatelů, zmiňuje Marie a dodává: *Určitě se zajímají, protože u cikánů je nejdůležitější v rodině dítě. Pavel v oblasti zájmu rodičů naráží na zaručení anonymity. Mně se to úplně nelíbí, protože si myslím, že nízkoprah by měl spolupracovat s rodinou, ale my to řešíme trochu jinak (Pavel). Prostřednictvím sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a komunitní práce se jejich aktivity dotýkají rodin uživatelů a mohou tak ovlivňovat i dění v rodině, zmiňuje Pavel. Naopak v terénu se Ondřej se zájmem rodičů setkává, jelikož uživatelé pro účast na výletech v rámci aktivit NZDM potřebují jejich souhlas a rodiče také dostávají různé letáky a po domluvě s uživateli jsou zváni na pořádané akce.*

4.4.7 Spolupráce NZDM se školami

NZDM 1

Obě komunikační partnerky hovoří o spolupráci pouze s jednou místní základní školou. *Většinou se po telefonické domluvě bavíme s panem ředitelem o klientech, kdy je třeba zasáhnout, co se týče doučování nebo nějakého vandalismu (Kateřina).* Eva dodává, že v této škole plánují preventivní program pro žáky 7. třídy, která se jeví jako problematická a také pro všechny žáky této školy akci zaměřenou na vytvoření nového loga NZDM.

NZDM 2

Komunikační partneři se zmiňují o velice dobře navázané spolupráci se základní školou, kam většina uživatelů dochází. *S těmi většími školami už je těžší spolupráce (Jitka).* Lukáš o spolupráci říká: *Spolupráce se školami je pro nás hodně důležitý faktor, protože na školní výsledky je u nás hodně kladený důraz. Bavíme se o tom, co by ten konkrétní uživatel potřeboval, co se týká té socializace, což je pro nás spojení taková spolupráce, která hodně nese ovoce (Lukáš).* Komunikační partnerka Hana se zmiňuje o probíhající spolupráci formou individuálního vzdělávacího plánu uživatelů. Jitka dodává: *Každý den ze školy posílají, co mají za úkoly, protože ty děti si zapomínají ty úkoly psát (Jitka).*

NZDM 3

Iveta se zmiňuje o spolupráci se třemi spádovými školami. Obě dále mluví o individuální práci s učiteli, ta se zaměřuje na konkrétní potřeby uživatelů. Karolína hovoří o asistentech ve školách a dodává: *Jsme v kontaktu s vyučujícíma, který je mají na starosti a trochu zastupujeme rodinu.*

NZDM 4

Všichni komunikační partneři z tohoto zařízení se shodují, že vedoucí NZDM pravidelně navštěvuje dvě školy, do které uživatelé chodí a informuje se na jejich prospěch. *Na všech základních školách o nás vědí, mají letáčky, moje služební telefonní číslo, naši práci znají a dle potřeby dětí doporučují docházku například na doučování při špatném prospěchu, nebo na volnočas (Jana).*

NZDM 5

V tomto NZDM je spolupráce s některými školami obtížnější, zmiňují Marie a Pavel. *Setkáváme se trochu jako s odporem, zvláště třeba u škol. My často máme jiný názor na to, jak by se nějaká situace měla řešit a školy si zas myslí, že jim do toho moc kecáme* (Pavel). Probíhají schůzky s učiteli uživatelů a také společné projekty, dodává Pavel. Pavel se také zmiňuje o efektivní spolupráci s mateřskými školami zaměřenou na předškolní vzdělávání. Ondřej vnímá spolupráci: *Se školami spolupracujeme většinou v rámci festivalu Jeden svět, kde děláme přednášky na téma lidských práv a pak spolupracujeme se školami, co se týká třeba problematiky šikany.*

4.4.7.1 Vzdělávání uživatelů

Tab. 16 – Forma vzdělávání uživatelů

	Doučování	Individuální doučování	Doučování za hvězdičky	Hry	Rozhovory
NZDM 1	X			X	X
NZDM 2	X	X			X
NZDM 3	X				X
NZDM 4	X			X	
NZDM 5			X		X

Zdroj – Vlastní výzkum

Tab. 16 ukazuje, jaké formy vzdělávání uživatelů preferují komunikační partneři v jednotlivých NZDM.

NZDM 1

V NZDM usilují o vzdělávání uživatelů formou doučování a rozhovorů společně s uživateli. *Když máme venku nějaké akce tak se snažíme vždycky do toho tu školu nějak zamotat, aby to bylo prostě formou her, aby to nebylo jenom, že musí přijít a prostě jako ve škole* (Eva).

NZDM 2

Jitka uvádí, že společně s doučováním, které probíhá každý den, je také jednou týdně zavedeno individuální doučování, kde se věnují společně s uživateli pouze vzdělávacím aktivitám. Řada uživatelů se pohybuje v oblasti učňovských profesí a nepředpokládá, že by pro ně existovala i jiná varianta budoucí profese, zmiňuje Lukáš. Proto se komunikační partneři snaží zvyšovat povědomí uživatelů i v jiných profesích, ovšem jejich zájem o vzdělání s přechodem na vyšší stupeň základní školy upadá a naráží na představu rodiny, dodává Lukáš.

NZDM 3

I v tomto NZDM probíhá doučování. Obě komunikační partnerky se snaží uživatele motivovat v pokračování studií i po základní škole. Podle Ivety často upadá zájem ze strany uživatelů a někdy i rodiny uživatelů si nepřejí další vzdělávání. *U té cílové skupiny romských dětí tak tam opravdu ta školka bylo něco výjimečného a nám se opravdu povedlo, že už i od 3 let standardně navštěvují školky, což já považuju za úspěch, protože spousta z nich ani nevědělo před dvěma roky, že nějaká školka existuje* (Iveta).

NZDM 4

I zde komunikační partnerky narážejí na nedostatek motivace ze strany uživatelů o další vzdělávání. *Tam se to hodně třese s tou rodinou, s tím co mají z domova a z okolí, protože prostě oni jsou hodně zaměřený na rodinu a tak nějak automaticky se počítá s tím, že budou mít děvčata brzy děti* (Lucie). Doučování probíhá prakticky denně a uživatelé si i formou her mohou opakovat učivo, uvádí Jana.

NZDM 5

NZDM se zaměřuje na vzdělávání uživatelů formou doučování za hvězdičky. Uživatelé jsou tak více motivováni zlepšit své školní výsledky, jelikož za určitý počet hvězdiček se mohou zúčastnit Pohádkové noci v NZDM s možností přespání, což uživatele velmi těší, zmiňuje komunikační partnerka Marie. Také v terénu probíhají rozhovory společně s uživateli, které jim napomáhají v motivaci dokončení střední školy. *Kdy i my máme jako pracovníci zkušenosti s tím, že jsme se někdy na školu vykašlali a začali studovat až později, takže můžeme srovnávat s tím, jak to může dopadnout, když oni sami kolikrát říkají, že se na to vykašlou* (Ondřej).

4.4.8 Další spolupracující instituce

Tab. 17 – Spolupracující instituce

KP	OSPOD	Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi	Knihovna	Ostatní NZDM	Další spolupracující instituce
Eva	X	X	X		Speciálně pedagogické centrum
Kateřina	X		X		
Hana		X			
Jitka	X	X		X	Pedagogicko- psychologická poradna
Lukáš				X	Potravinová banka, dobrovolnické centrum.
Iveta	X			X	Dobrovolnické centrum
Karolína	X			X	Asistenti prevence kriminality, poradna Eva.
Jana	X				Dobrovolnické centrum, komunitní koalice neziskných organizací sdružující sociální služby, domovy pro seniory.
Lucie	X				Pedagogicko- psychologická poradna, Sladovna.
Soňa	X		X		Speciálně pedagogické cetrum, Sladovna.

KP	OSPOD	Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi	Knihovna	Ostatní NZDM	Další spolupracující instituce
Marie	X				Místní média
Ondřej	X		X		Člověk v tísní – sekce Jeden svět, knihkupectví, Rolnička.
Pavel	X	X			

Zdroj – Vlastní výzkum

Tab. 17 zobrazuje přehled spolupráce NZDM s ostatními institucemi. Nejvíce je patrná spolupráce s OSPOD. Komunikační partneři ze tří zařízení mají navázanou spolupráci se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi. Tři komunikační partnerky také uvádějí, že spolupracují s ostatními NZDM a další dvě zmiňují například spolupráci se speciálně pedagogickým centrem a pedagogicko-psychologickou poradnou.

4.4.9 Dobrovolníci v NZDM

NZDM 1

V tomto zařízení mají celkem čtyři dobrovolníky, z toho jeden se podílí na doučování angličtiny, dva na volnočasových aktivitách a zbývající na údržbě a chodu zařízení.

NZDM 2

NZDM dobrovolníky nemá, spíše jim vypomáhají praktikanti ze škol, zmiňuje komunikační partnerka Jitka. Hana říká: *Rozesíláme letáky do škol a letáky propagujeme také přes dobrovolnické centrum diecézní charity. Chystáme oslovení studentů Pedagogické fakulty Jihočeské univerzity tak snad se to zlepší.*

NZDM 3

Také toto zařízení hledá nové dobrovolníky prostřednictvím dobrovolnického centra diecézní charity, zmiňuje se komunikační partnerka Iveta a dodává, že pro zapojení dobrovolníků do aktivit NZDM jsou nutné supervize. Podle slov Karolíny zvedají poptávku po nových dobrovolnících, které by využili na doučování a pořádané akce.

NZDM 4

Všechny komunikační partnerky se zmiňují o stálém dobrovolníkovi, který chodí do NZDM vypomáhat jednou týdně se sportovními aktivitami. Některé dobrovolníky mají jednorázově na pořádané akce a na výpomoc, uvádí komunikační partnerka Lucie. Zařízení zasílá do dobrovolnického centra Bonum požadavky na nové dobrovolníky, popisuje Jana. *Dobrovolníky bychom využili na akcích pro veřejnost, při výletech, při činnostech v klubu, uvítali bychom možnost věnovat se dětem více individuálně při doučování a přípravě do školy a jiných aktivitách jako je např. výuka hry na hudební nástroj* (Jana).

NZDM 5

Zařízení využívá dobrovolníky na doučování, kterými jsou studenti ze škol, říká komunikační partner Pavel a dodává: *Jinak je to na administrativu náročnější*. Také v terénu při pořádaných akcích a výletech vypomáhají dobrovolníci, zmiňuje Ondřej.

4.4.10 Výsledek práce s uživateli



Obr. 2 – Pozitivní změna chování z pohledu komunikačních partnerů

Zdroj – Vlastní výzkum

Obr. 2 ukazuje, že během rozhovorů se komunikační partneři Eva, Jitka, Lukáš, Iveta, Karolína, Jana, Marie, Ondřej a Pavel zmínili o pozitivní změně chování u uživatelů. Naopak komunikační partnerka Soňa pozitivní změnu nevnímá. Kateřina je o změně přesvědčena z poloviny a pouze Hana a Lucie nedokázali říci, zda návštěva NZDM uživatele přiměje k pozitivní změně chování.

Tab. 18 – Forma pozitivní změny chování

KP	Vzdělání	Standardy společenského chování	Hygiena	Zaměstnání	Další pozitivní změny
Eva	X	X	X		Uznání k autoritám, odvykání kouření.
Kateřina	X				
Hana	X	X			
Jitka	X				Uznání k autoritám, orientace v čase.
Lukáš	X	X		X	
Iveta	X			X	
Karolína	X	X		X	Posun v zakládání rodin
Jana	X	X			
Lucie	X				
Soňa					
Marie	X	X	X		
Ondřej		X			
Pavel	X	X	X		Lepší přístup k penězům

Zdroj – Vlastní výzkum

Dle tab. 18 každý komunikační partner uvádí pozitivní změnu v přístupu uživatelů ke vzdělání. Někteří z nich jako druhou nejčastější odpověď vyzdvihují osvojení standardů společenského chování.

Tab. 19 – Faktory znemožňující pozitivní změnu chování

KP	Negativní vliv rodiny	Krátkodobé změny	Veřejnost změny nevnímá	Další překážky
Eva	X			
Kateřina	X			
Hana	X	X		
Jitka		X		
Lukáš	X	X		Návrat do sociálně vyloučené lokality
Iveta	X	X		Přizpůsobování z důvodu akceptace
Karolína	X			
Jana				Přizpůsobování z důvodu akceptace, změna pouze v NZDM.
Lucie	X			Nepatrné změny z důvodu skupinové práce
Soňa				Změna pouze v NZDM
Marie			X	
Ondřej			X	
Pavel			X	

Zdroj – Vlastní výzkum

Dle tab. 19 téměř všichni komunikační partneři narážejí při své práci s uživateli na negativní vliv rodiny, které aktivity NZDM dostatečně nepodpoří, což v rozhovoru zmiňuje většina komunikačních partnerů. Někteří z nich považují změny za krátkodobé případně pouze v jejich přítomnosti v NZDM. Komunikační partneři v NZDM 5 se shodují na negativním přístupu veřejnosti, která i přes letité působení tohoto zařízení nevnímá pozitivní změny.

Já si myslím, že je to tak na půl, protože tady tráví pouze třeba tři, čtyři hodiny a nejdůležitější je to v té rodině. Pokud to rodina nepodpoří to, co my tady zavedeme tak to nemá smysl (Kateřina).

Máme tu klienta a sešli s jeho babičkou, která ho má v pěstounské péči a společně jsme se dohodli, že jakmile přijde domů tak vybalí tašku, podepíše babička žákovskou, udělá úkoly, naučí se a pak teprve bude moct jít ven. Zatím to tak funguje, že teda ta babička se snaží, ale právě je důležitý, aby to takhle nastavila ta babička (Eva).

Máme uživatele, který tady jako jediný z těch současných našich uživatelů má maturitu z nějakého oboru a podařilo se mu získat dobrou práci, dostat se od rodiny a fungovat trochu na vlastní pěst. To je pro mě obrovský krok dopředu, obrovský tah, kterého si strašně vážím. Na druhou stranu se přesně tomuhle člověku ozvala rodina a prostě mu to zakázala, vrátil se sem do malého bytu mezi kopici lidí, přišel o tu práci a tak což je strašná škoda (Lukáš). Není to jenom o tom, jak je přijme majorita, je to často o tom, že si vlastně uvědomí, že to co si vysnili, na ně klade takový nároky, které je vedou k tomu, aby se na to vykašlali a skončili zase doma, dodává Lukáš.

Často se raději nechají stáhnout nebo jen přestanou upevňovat nové a zapomenou, což je ale pro ně samotné užitečnější, jelikož alespoň zůstanou ukotveni v tom svém, co znají (Iveta).

Vidí to člověk až s delším odstupem je pravda, že já za těch 10 let už na některých konkrétních uživatelích vidím, že to byli děti, které opravdu měli za sebou různý loupežný přepadení, záškoláctví, krádeže a dneska je to fungující rodina. Je to ještě běh na dlouhou trať, ale myslím si, že ta práce smysl má a že s každým takovýmhle krůčkem postupujeme někam dál (Karolína).

Nevidím výsledky u klientů, protože jsou to všechno klienti, u kterých si pamatuju si na jejich nástup sem, ale ne tohle. Bojím se toho, že ten nízkoprah v nich nevyvolá nějakou pozitivní změnu (Soňa).

Tam je právě ten problém, že jich sem chodí hodně, tudíž není moc prostoru na to, aby se jim člověk individuálně věnoval a tam si myslím, že to skřípe (Lucie).

Často se setkávám se změnou chování k pozitivnímu, ale jen v naší přítomnosti nebo akcích s NZDM. Když se klienti ocitnou o samotě, chovají se k sobě ošklivě, často i k příslušníkům jejich menšiny (Jana).

Nemůžu jít pracovat do nízkoprahu k cigánům a myslet si, že za rok je všechno jinak, ale je to běh na dlouhou trať (Marie).

My máme takovou blbou situaci v tom, že nemůžeme čekat žádný vděk, protože občané vnímají ten stav, který tady je za něco samozřejmého, ale kdyby tady nízkoprah za těch 20 let nebyl tak ta situace je daleko horší. Myslím si, že my jsme odvedli spoustu práce, ovšem veřejnost ji nevidí (Pavel). Tím, že naše převažující cílová skupina jsou Romové, tak i na naší práci se kouká trochu skrz prsty a já jako s oblibou říkám, že ty lidi co nejvíc nadávají na cikány, by nás měli mít nejvíc rádi, protože máme vlastně společný cíl. Je to většinou o tom, zprostředkovat kontakt, dělat nějakou akci, kde se prostě potkají a kde se můžou vzájemně seznámit a zjistit, že ten druhý je vlastně normální člověk a má podobný uvažování jako já, tak tím se ty stereotypy boří pak samy, dodává Pavel.

5. Diskuze

Bakalářská práce je zaměřena na práci s dětmi a mládeží ve vybraných nízkoprahových zařízeních v Jihočeském kraji. Cílem bakalářské práce bylo popsat, jak sociální pracovníci ve vybraných nízkoprahových zařízeních v Jihočeském kraji napomáhají k socializaci dětí a mládeže. Hlavní část výzkumu se zabývala významem práce sociálního pracovníka v procesu socializace. Pro získání celistvého konceptu na práci s dětmi a mládeží v NZDM se výzkum také zabýval otázkou zvyšování povědomí dětí a mládeže o poskytovaných službách a skladbou uživatelů NZDM.

Z výzkumu lze shrnout, že význam práce sociálního pracovníka NZDM v procesu socializace spočívá v oblasti podpory vzdělávacích aktivit, převážně se jedná o pomoc uživatelům zvládat nároky školního prostředí. Formou doučování a rozhovorů dochází ke zvyšování jejich zájmu o další vzdělávání. Dále pomocí volnočasových aktivit komunikační partneři posilují vztahy mezi vrstevníky, jelikož z rozhovorů také vyplynulo, že mnoho z nich se setkává u uživatelů kromě problémů ve škole s nedostatečnou kooperací při volnočasových aktivitách v NZDM. Také osvojením základních norem a hodnot společnosti napomáhají uživatelům v procesu socializace.

Informovanost o poskytované službě

Během rozhovorů jsem zaznamenala, že mnoho komunikačních partnerů používá k oslovení Facebook, vlastní webové stránky, tisk a také letáky. Tyto nejčastější odpovědi se shodují se zjištěním Ostré (2014), která se rovněž ve svém výzkumu zabývala otázkou informovanosti o poskytovaných službách v 7 NZDM v Jihočeském kraji, ale pouze jedno zařízení je shodné se zařízením, ve kterém byl realizován výzkum této bakalářské práce. Ostrá (2014) také zmiňuje, že u všech zařízení probíhá navazování kontaktu s potenciálními zájemci prostřednictvím škol, což v případě mého zjištění takto navazují kontakt pouze komunikační partneři ze 3 NZDM (tab. 2).

Za efektivní sdělovací prostředek považují spolupráci 1 NZDM se školou, kde probíhá také informování potenciálních zájemců o poskytované služby formou rodičovských schůzek (tab. 2). Učitelé informují rodiče o svých zkušenostech ze spolupráce s tímto zařízením i o dění NZDM, jelikož tato sociální služba zaručuje dle zákona č. 108/2006 sb., o sociálních službách v platném znění svým uživatelům anonymitu.

Všichni dotazovaní během výzkumu shodně uvedli, že nabízené služby odpovídají poměrně velkému zájmu ze strany cílové skupiny a komunikační partneři ze 3 NZDM nevnímají potřebu vyvíjet aktivity v rámci motivace potenciálních zájemců k využití služeb (tab. 3).

Komunikační partneři ve 2 NZDM se s motivací setkávají spíše u samotné cílové skupiny (tab. 3). Do 1 NZDM docházejí uživatelé, kteří nemají dostatek možností, jak trávit svůj volný čas v sociálně vyloučené lokalitě, kde zařízení sídlí, a tím pádem pro ně představuje jediný prostor, kde se mohou potkat se svými vrstevníky. To se mně samotné potvrdilo při odborné praxi, kterou jsem zde vykonávala v rámci své bakalářské práce. Vzhledem k omezeným možnostem trávení volného času se mnoho uživatelů každý den do zařízení těší a za tuto možnost jsou vděční.

Uživatelé NZDM

Z výzkumu vyplynulo, že se značným zájmem ze strany cílové skupiny se setkávají komunikační partneři ve 2 NZDM (tab. 4).

Během rozhovorů se všichni komunikační partneři zmiňovali o tom, že se často jedná o romské rodiny a rodiny žijící v sociálně znevýhodněném prostředí. Řada z nich také uvedla prostředí sociálně vyloučené lokality a samotné sociální vyloučení. Pavel se zmínil o životě v sociálně vyloučené lokalitě, kde dochází ke kumulaci společensky nežádoucích jevů a není zde běžné, že by lidé měli stálou práci a samotní uživatelé nevnímají vzdělání jako prioritu. Také zdůraznil, že sestěhování těchto problematických jedinců na jedno místo není dobré řešení, tudíž považuje za žádoucí zánik sociálně vyloučených lokalit.

Dle Kappla (2013a) se uživateli NZDM nestávají především jedinci trávící svůj volný čas neorganizovaně s tendencí k výskytu společensky nežádoucích jevů, kdy se jejich způsob života vymyká většinové společnosti, ale mohou to být také jednotlivci, kteří chtějí využít nabízené služby pro svou aktuální potřebu. Toto tvrzení dokládají komunikační partneři ze 2 NZDM, jejichž někteří uživatelé vyrůstají v zaopatřených rodinách (tab. 5). Během odborné praxe v NZDM 1 jsem také zaznamenala, že do zařízení docházejí nejčastěji jedinci z funkčních rodin na pořádané akce a tvořivé dílny spojené vždy s různou tematikou.

Z rozhovorů také vyplynulo, že ve všech zařízeních se setkávají s uživateli romské menšiny. Pouze ve 4 NZDM se společně s romskou menšinou vyskytují i uživatelé z majoritní společnosti. Také Ondřej v rámci terénní práce pracuje převážně s uživateli z majoritní společnosti.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění definuje cílovou skupinu NZDM ve věku od 6 do 26 let. Výzkum ukázal, že nejvíce převládají uživatelé ve věku od 6 do 15 let (tab. 4). Dle některých komunikačních partnerů uživatelé starší věkové kategorie docházejí do NZDM pouze na sociální poradenství a v jednom zařízení využívají prostory určené jako zkušebna pro začínající kapelu. Zbývající komunikační partneři se setkávají spíše s nezájmem a i přes různé snahy se jim nedaří s touto věkovou skupinou navázat kontakt alespoň pro využití sociálního poradenství.

Souhlasím s Kateřinou, která uvádí jako důvod nízké návštěvnosti uživatelů starší věkové kategorie nedostatek soukromí. Při odborné praxi jsem se s tímto problémem setkala během vzdělávacích aktivit, jako je pravidelné každodenní doučování. Z důvodu nedostatku prostoru pro možnost individuální práce s uživateli na vzdělávacích aktivitách, využívají komunikační partnerky prostory ve druhém poschodí, kde sídlí sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi. Dle mého názoru tak není možnost vzhledem k počtu pracovního obsazení více se věnovat v této aktivitě i ostatním uživatelům, jelikož druhá komunikační partnerka vykonává dohled nad zbývajícími uživateli, a proto oceňují výpomoc dobrovolníka a odbornou praxi studentů. Většinou tyto aktivity probíhají v rámci skupinové práce, která není dostatečně efektivní, jelikož uživatelé rychle ztrácejí zájem a aktivita mnohdy zůstává nedokončena.

Význam práce sociálního pracovníka v procesu socializace

Rozhovory byly směřovány na oblast činnosti sociálního pracovníka v NZDM v procesu socializace, ale řada komunikačních partnerů se v souvislosti se socializací zmiňovala také o začleňování uživatelů do většinové společnosti.

Klíma a Jedlička (2009) považují za jeden z aspektů nízkoprahových služeb změnit pohled společnosti. Z toho vychází i činnost komunikačních partnerů, kteří rovněž usilují nejen o fungování uživatelů s vrstevníky, ale také o budování vztahů s majoritní společností pořádáním a návštěvou akcí.

Během rozhovorů v každém NZDM také zaznělo, že řada komunikačních partnerů se neseťkává s příliš vřelým přístupem ze strany většinové společnosti. Například Jitka uvádí Mezinárodní den Romů a také Majáles jako dvě významné akce, kde mají možnost společně s ostatními NZDM v dané lokalitě prezentovat svoje služby.

Zaujala mě myšlenka Marie, která svou práci vnímá jako stavění mostů mezi majoritou a minoritou a pro práci s romskou menšinou je dle jejích slov nezbytné porozumět jejich tradicím a kultuře. V oblasti změny pohledu společnosti za nejefektivnější považují činnost 1 NZDM, které nepracuje pouze s jednotlivci, ale také s místní komunitou prostřednictvím dlouholeté komunitní práce (tab. 15). Za podpory města a místních organizací pořádají společné akce s majoritní společností. Prostřednictvím těchto akcí se mohou tito jedinci vzájemně poznat a zjistit, že preferují společné zájmy a aktivity, ovšem pořád se dle slov Marie nepotkávají příliš často.

Dle Kajanové (2014) NZDM umožňuje doučování, školní a předškolní přípravu, poradenství a volnočasové aktivity. Z výzkumu vyplývá, že každé NZDM preferuje volnočasové, vzdělávací případně výchovné aktivity a sociální práce také probíhá nejčastěji formou poradenství a intervenčních rozhovorů (tab. 11). Právě intervenční rozhovory napomáhají uživatelům k nalezení východisek a zvyšování kompetencí při řešení častých vztahových problémů s vrstevníky nejen v rámci NZDM, ale také ve školním prostředí (tab. 9). Rovněž Klíma a Jedlička (2007) vnímají za podstatné v procesu socializace rozvíjet klientovi dispozice zejména podporovat soběstačnost, a nalézat náměty řešení jejich nepříznivé životní situace.

Během odborných praxí ve 2 NZDM, kde jsem rovněž realizovala tento výzkum, jsem zaznamenala, že sociální práce je nejvíce patrná u starší věkové kategorie v podobě poradenství a u mladší věkové kategorie formou vzdělávacích aktivit a intervenčních rozhovorů. Vzhledem k délce těchto praxí převládají spíše volnočasové aktivity, i když je Hana vnímá pouze za prostředek k rozvíjení aktivit dalších. Pavel se během rozhovoru také zmínil, že právě tyto a další doplňkové aktivity, jako jsou výlety a soutěže, zvyšují zájem uživatelů docházet do NZDM a umožňují následnou sociální práci. Ovšem to nepovažuje za efektivní náplň poslání této sociální služby.

Tématem rodinného prostředí se zabývá Kořa (2015), který charakterizuje rodinu jako místo, kde se dítě učí napodobovat vzory očekávaného jednání. S tímto tvrzením se neshodují výpovědi komunikačních partnerů, jelikož téměř všichni spojují důvod obtížné socializace uživatelů s nevhodným působením rodiny spočívající v chybějících pozitivních vzorech rodinného prostředí (tab. 8). Někteří komunikační partneři se zmiňují o sociálně-ekonomickém znevýhodnění těchto rodin. Podle Firstové (2014) a Bánovčínové a Levické (2016) právě ekonomická funkce má zásadní vliv na plnění dalších nezbytných funkcí zajišťujících stabilitu rodinného prostředí.

Jako další důvod obtížné socializace spatřují komunikační partneři v každém NZDM nedostatečný zájem uživatelů o vzdělávání. Rovněž Kajanová a Urban (2009) uvádějí, že Romové nepovažují vzdělání za prioritu. Dítě, kterému se nedaří zvládat nároky školního prostředí, postupně ztrácí zájem o vzdělávání a projevují se sklony k sociálnímu vyloučení (Jedlička, 2017). Vzhledem k tomu, že v rodinách dle výpovědi komunikačních partnerů chybí důraz na vzdělávání, proto je tato oblast téměř v každém NZDM prioritou (tab. 16).

Podle Urbana (2015) nízkoprahové kluby nabízejí doučování a poté následují volnočasové aktivity. Z výzkumu je patrné, že v každém zařízení se zaměřují na mimoškolní přípravu, nicméně tato aktivita se neřadí mezi oblíbené, což se potvrdilo i mně samotné. V rámci odborných praxí jsem měla možnost nahlédnout do individuálních plánů uživatelů, kteří jako nejčastější požadavek uvedli prostor pro smysluplné trávení volného času a mimoškolní přípravu. Tím pádem nedochází k účinnému naplnění poslání této sociální služby. Takto nízký zájem se projevuje i v případě, kdy 1 NZDM věnuje jeden den přímo vzdělávacím aktivitám a účast je poměrně nízká.

Dle mého názoru je proto vhodné zaměřit se společně s uživateli na oblast vzdělávání nejen formou her, jak to realizují dvě zařízení, ale i o něco kreativnějším způsobem jako 1 NZDM, kde se osvědčilo odměňování během doučování formou hvězdiček (tab. 16). Myslím si, že pokud by uživatelé měli motivující cíl, tato aktivita by tak mohla být více oblíbenou a zlepšil by se jejich přístup ke vzdělání.

Ostrá (2014) se také zabývá otázkou spolupráce NZDM a škol, kdy uvádí, že pouze jedno zařízení má dobře navázanou spolupráci se školou spočívající v pravidelné docházce sociálních pracovníků do škol.

Z mého výzkumu vyplývá, že všechna zařízení mají poměrně dobře navázanou spolupráci se školou, kam většina uživatelů dochází. Jako účinnou vnímám probíhající spolupráci komunikačních partnerů v 1 NZDM a školy, kam většina uživatelů dochází. V tomto NZDM jsem se setkala s tím, že komunikační partneři mají každodenní přehled o domácích úkolech a také oblastech, na které je potřeba se společně s uživateli zaměřit, což mi chybělo během odborné praxe v předchozím NZDM, kde jsem se několikrát setkala s tím, že někteří uživatelé své úkoly pracovnícím nesdělují.

Považuji za podstatné, aby s NZDM spolupracovaly i ostatní školy v dané lokalitě, jelikož spousta uživatelů nemá dostatečnou možnost společně se sociálními pracovníky pracovat na vzdělávacích potřebách a samotní pracovníci nemají dostatek informací o tom, na jaké oblasti je potřeba se společně s uživateli zaměřit. Z hlediska vyskytujících se problémů u uživatelů by bylo vhodné více provázat spolupráci NZDM a škol v oblastech časté šikany a vztahových problémů. Tuto spolupráci zmínili pouze 2 NZDM, která ve školách realizují preventivní programy.

Při otázce týkající se spolupráce s rodinou všichni komunikační partneři naráželi na zaručení anonymity. Vzhledem k tomuto faktu se téměř všichni zmínili o tom, že s rodinami spolupracují na základě předem uděleného souhlasu uživatele. Dle Urbana (2015) pořádané akce NZDM, kdy je vyžadován souhlas rodičů uživatelů a také terénní sociální práce umožňuje bližší navázání kontaktu s rodinou a následné doporučení dalších služeb. Výzkum ukázal, že terénní sociální práci realizuje pouze 1 NZDM (tab. 4).

Vzhledem k tomu, že někteří komunikační partneři se shodují na tom, že s nimi spolupracuje nízký počet rodičů, přesto komunikační partneři ve 2 NZDM usilují o kontakt s rodinou uživatelů prostřednictvím pořádaných akcí pro samotné rodiče, kde se mohou dozvědět o činnosti jejich dětí v NZDM (tab. 15).

Zastávám názor komunikačního partnera Pavla v tom, že by NZDM mělo pracovat s rodinami uživatelů, a proto hlavním záměrem této otázky bylo obsáhnout, jestli NZDM tuto spolupráci zajišťují. Z výzkumu vyplynulo, že pouze 3 NZDM spolupracují se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi a právě těmito službami mohou ovlivnit dění v rodinách uživatelů (tab. 15).

Urban (2015), který se zabýval přístupy práce s romskou menšinou, považuje za žádoucí, aby se s touto cílovou skupinou pracovalo i v rámci komunitní práce. Pozitivně vnímám činnost 1 NZDM, které pracuje s rodinami uživatelů nejen v rámci sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, ale také prostřednictvím komunitní práce. Gojová (2013a) vymezuje tuto metodu sociální práce jako společné úsilí spočívající v aktivizaci a spoluúčasti dané komunity v řešení problémů, které ji obklopují. S tím se shodují i samotní komunikační partneři v tomto zařízení. Jejich práce spočívá v realizaci komunitních akcí zaměřené na sociálně vyloučenou lokalitu, jimiž usilují společně s obyvateli této komunity o pozitivní změnu v uzpůsobení prostředí, ve kterém uživatelé NZDM vyrůstají, a tato společná práce dle slov komunikačních partnerů nese ovoce. Marie se během rozhovoru zmínila například o úklidu veřejného prostranství v sociálně vyloučené lokalitě a také o vymalování společné chodby v domě, kde většina uživatelů NZDM bydlí.

Při zodpovězení otázky, zda práce NZDM s cílovou skupinou plní svůj význam, jsem se obávala, že řada komunikačních partnerů tuto otázku nedokáže zodpovědět vzhledem k délce praxe v NZDM. Při realizaci výzkumu jsem se také setkala s tím, že někteří komunikační partneři se svou stávající pracovní pozicí rozhodli opustit, a proto oceňuji jejich ochotu a čas, který mi poskytli pro výzkum této bakalářské práce.

Většina z nich, je o změně přesvědčena ze získaných zkušeností, jako jsou komunikační partnerky v NZDM 3, kterým za léta působení v NZDM prošlo nespočet dětí a mládeže. Z rozhovorů s komunikačními partnerkami vyplynulo, že dlouhodobou prací s uživateli jsou u některých z nich pozitivní změny patrné, což dokládají i komunikační partneři v NZDM 5.

Touto otázkou se zabývala také Sitterová (2017), jejíž výzkumný soubor tvořilo 5 sociálních pracovníků a 2 pracovníci v sociálních službách v NZDM v Jihočeském kraji. Z výzkumu Sitterové vyplývá (2017), že určitý posun považují komunikační partneři za patrný, ovšem aby změnu vnímali, musejí pracovat v zařízení několik let.

Komunikační partneři uvádějí převážně změnu přístupu ke vzdělání. Dle Jandourka (2012) dochází v procesu socializace také k osvojování hodnot, norem a žádoucího chování. S tímto tvrzením se ztotožňuje také několik komunikačních partnerů, kteří shodně uvádějí, že u uživatelů vlivem využití sociální služby dochází k osvojení společenských standardů chování.

Kappl (2013a) uvádí, že NZDM vytváří prostor svým uživatelům pro získání nových dovedností a také zlepšení některých svých kompetencí. Z tohoto se odvíjí i činnost všech komunikačních partnerů. Někteří z nich se při práci s uživateli věnují procvičování jemné motoriky, uchopení hygienických návyků a jako další pozitivum spatřují uznání k autoritám.

Dle Bucháčkové a Tůčkové (2015) NZDM v procesu socializace napomáhá uživatelům rozvíjet účelnou komunikaci se sociálním prostředím. Kateřina vyzdvihuje výrazný posun u dvou uživatelů. Při jejich nástupu do NZDM vnímali nedostatečné hygienické návyky a také neschopnost interakce. Dlouhodobou prací s těmito jedinci ve spolupráci s rodinou jsou pozitivní změny v těchto oblastech patrné.

V NZDM 3 považují za úspěch, že mnoho dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí již standardně navštěvuje mateřské školy a kromě přístupu ke vzdělání také někteří uživatelé našli adekvátní zaměstnání, což zmiňuje i komunikační partner Lukáš. Podle Karolíny dochází u děvčat k posunu zakládání rodin, s tím se neztotožňuje Soňa, která v rozhovoru zmínila poměrně běžné těhotenství některých uživatelék v 15 letech.

Komunikační partnerky v 1 NZDM pozitivní změnu vnímají pouze v přítomnosti sociálních pracovníků (tab. 19). Dle jejich slov není změna příliš patrná z důvodu skupinové práce vzhledem k nedostatku prostoru pro individuální práci s uživateli. Formou skupinových aktivit oblíbených u uživatelů, jako je tanec, vedou uživatele k dlouhodobější systematické práci, která se dříve jevila jako značně problematická.

Další NZDM v rámci předškolního klubu lépe připraví děti zvládat nároky školního prostředí. Společně s dětmi procvičují barvy, tvary, slovní zásobu a tím je vedou žádoucím směrem v průběhu socializace ve školním prostředí.

Dle Bucháčkové a Tůčkové (2015) záleží očekávaný výsledek osvojení si žádoucího chování na klientových osobních dispozicích a schopnostech zasadit se o pozitivní změnu. Snaha většiny komunikačních partnerů se střetává s představou rodiny a mnohdy i samotní uživatelé preferují před nároky sociálního prostředí raději rodinné zázemí a jistotu. V případě, kdy si uživatel za pomoci NZDM prohlubuje zájem o další vzdělávání, stává se pro svou rodinu terčem diskriminace. Lukáš se také při své práci setkal s jedinci, kteří nalezením zaměstnání začali žít plnohodnotný život, nicméně řada z nich se vlivem své rodiny vrátila zpět do prostředí sociálně vyloučené lokality.

6. Závěr

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jak sociální pracovníci ve vybraných nízkoprahových zařízeních v Jihočeském kraji napomáhají k socializaci dětí a mládeže.

Pro výzkumnou část byly v rámci kvalitativního výzkumu provedeny polořizené rozhovory v 5 NZDM v Jihočeském kraji, přičemž výzkumný soubor tvořilo celkem 13 sociálních pracovníků.

Stěžejní část výzkumu se zaměřila na to, jak sociální pracovníci NZDM napomáhají uživatelům v procesu socializace. Přínos sociálního pracovníka v oblasti socializačního procesu spočívá v rozvíjení vztahů mezi vrstevníky nejčastěji pomocí volnočasových aktivit, dále v posílení vzdělávacích aktivit formou doučování a rozhovorů, kterými motivují uživatele ve spolupráci s některými školami k dalšímu vzdělávání. Ovšem stále se nedaří navázat spolupráci i s ostatními školami v lokalitě, kde NZDM působí.

Komunikační partneři jako pozitivní změnu u uživatelů spatřují nejčastěji lepší přístup ke vzdělání, osvojení standardů společenského chování, hygienických návyků, nalezení zaměstnání a uznání k autoritám. Za přínosnou považují práci 1 NZDM s dětmi ze sociálně znevýhodněného prostředí formou předškolního klubu, který je lépe připraví zvládat nároky školního prostředí. Jako účinná se jeví také práce 2 NZDM na individuálním vzdělávacím plánu uživatelů a činnost asistentů ve školách, o nichž se zmiňuje také 1 NZDM.

Vzhledem k anonymitě, kterou tato zařízení zajišťují, spolupracují 3 NZDM se sociální aktivizační službou pro rodiny s dětmi, přičemž pouze 1 NZDM spolupracuje s rodinami uživatelů i prostřednictvím komunitní práce, která přináší pozitivní výsledky.

Myslím si, že už jen díky tomuto vynaloženému úsilí se komunikačním partnerům prostřednictvím komunitní práce povedlo přimět rodiny uživatelů k pozitivní změně v životním způsobu, a proto považuji za žádoucí, aby i zbývající zařízení navázala spolupráci s rodinami uživatelů obdobnými službami a tím tak více napomáhala výrazně ovlivnit dění v rodině žádoucím směrem, neboť jejich práce naráží na nedostatek podpory rodin při práci s uživateli.

Pro větší úspěšnost v socializaci by bylo vhodné se více zaměřit ve spolupráci se školou na společné projekty, které realizuje pouze 1 NZDM a také na preventivní programy, které uskutečňují pouze 2 NZDM. Dle mého názoru by tímto společným úsilím ubyl výskyt častých problémů s vrstevníky a z toho mnohdy odvíjející se sklony k rizikovému chování.

Jelikož je řada komunikačních partnerů o pozitivní změně přesvědčena myslím si, že k této žádoucí změně by také napomohl větší počet dobrovolníků, který 3 NZDM stále chybí a společným úsilím by vznikl větší prostor pro individuální práci s uživateli a případnou terénní sociální práci s mládeží, kterou vykonává pouze 1 NZDM.

Výzkum se také zabýval zvyšováním povědomí dětí a mládeže o poskytovaných službách NZDM. Z rozhovorů vyplynulo, že ve způsobu oslovování se osvědčily internetové sítě, ovšem ústní sdělení je nepochybně významné. Oceňuji při oslovování cílové skupiny spolupráci 1 NZDM společně s učiteli ve školách, kde doporučují využití zařízení rodičům na rodičovských schůzkách a kontakt na sociální pracovnice. Vzhledem k anonymitě, kterou NZDM uživatelům zaručuje, získají rodiče z předaných zkušeností učitelů ucelený pohled na poslání této služby ve prospěch jedinců, kteří se této sociální službě z různých důvodů vyhýbají, případně o ní nemají dostatek povědomí.

Dále se výzkum zaměřil na skladbu uživatelů NZDM. Všechna zařízení navštěvují uživatelé romské menšiny a jedinci ze sociálně znevýhodněného prostředí a 4 NZDM také pracují s uživateli z majoritní společnosti. Nejčastěji převažují uživatelé ve věkové kategorii od 6 do 15 let věku z toho ve 2 NZDM evidují až přes 250 aktivních uživatelů. Uživatelé vyššího věku využívají tuto sociální službu převážně v rámci sociálního poradenství. Nicméně 3 NZDM se stále nedaří navázat kontakt s touto věkovou skupinou. Pouze 1 NZDM je s touto cílovou skupinou v kontaktu prostřednictvím terénní sociální práce, která má přes 100 aktivních uživatelů týdně.

Výsledky výzkumu budou k dispozici nejen sociálním pracovníkům z NZDM, která se výzkumu zúčastnila, ale také dobrovolníkům, případně dalším potencionálním zájemcům o práci s touto cílovou skupinou. Další, kdo mohou tuto práci využít, jsou školy a široká veřejnost, jelikož práce s dětmi a mládeží ohrožené společensky nežádoucími jevy svůj význam dle slov komunikačních partnerů má, a proto je důležité, aby úsilí o změnu nevycházelo jen ze strany NZDM, ale také ze strany široké veřejnosti.

7. Seznam použitých zdrojů

1. ADEBAYO, S., O., OLAWA, B., D., OGUNBOR, O., 2015. Quality of family relationships: The contributions of family structures and gender-role orientations. *Social and Natural Sciences Journal*. 9(1), 1-4, doi: <http://dx.doi.org/10.12955/snsj.v9i1.718>.
2. BÁNOVČINOVÁ, A., LEVICKÁ, K., 2016. Identification of the main problems in social work with low-income families. *SHS Web of conferences*. 30, 1-10. doi: [10.1051/shsconf/20163000031](http://dx.doi.org/10.1051/shsconf/20163000031).
3. BUCHÁČKOVÁ, M., TÚČKOVÁ, Z., 2015. Socializační přístup v práci s dětmi a mládeží ve vyloučených lokalitách. In: KOTOVÁ, H., KREBS M., KUNC, S., STRNAD, M. *Streetwork! Dobrá praxe*. [online]. Praha: ČAS, s. 19-26. [cit. 2017-03-20]. ISBN 978-80-905069-3-0. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=category§ionid=8&id=54
4. ČECH, T., 2012. Rizikové faktory volného času dětí a mládeže na začátku 21. století. In: KAPLÁNEK, M., et al. *Čas volnosti – čas výchovy: pedagogické úvahy o volném čase*. Praha: Portál, s. 53-56. ISBN 978-80-262-0450-3.
5. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK., © 2006 – 2017. *Co je nízkoprahový klub pro děti a mládež?* [online]. [cit. 2017-03-11]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=183
6. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK., 2014. *Etický kodex České asociace streetwork*. [online]. [cit. 2017-03-11]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/images/download/eticky_kodex_01-2017.pdf
7. DISMAN, M., 2011. *Jak se vyrábí sociologická zralost: příručka pro uživatele*. 4. vydání. Praha: Karolinum. 372 s. ISBN 978-80-246-1966-8.
8. DUNOVSKÝ, J., 1999. Poruchy rodiny ve vztahu k dítěti. In: DUNOVSKÝ, J., et al. *Sociální pediatrie: vybrané kapitoly*. Praha: Grada, s. 101-110. ISBN 80-7169-254-9.
9. FIRSTOVÁ, J., 2014. *Kriminalita mládeže v sociálních souvislostech*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. 215 s. ISBN 978-80-7380-521-0.

10. FISCHER, S., ŠKODA, J., 2014. *Sociální patologie: závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení*. 2. vydání. Praha: Grada. 232 s. ISBN 978-80-247-5046-0.
11. GOJOVÁ, A., 2013a. Práce s komunitou. In: MATOUŠEK, O., et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s. 309-312. ISBN 978-80-262-0366-7.
12. HARTL, P., HARTLOVÁ, H., 2010. *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál. 797 s. ISBN 978-80-7367-686-5.
13. HAVRÁNKOVÁ, O., 2013b. Případová práce. In: MATOUŠEK, O., et al. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vydání. Praha: Portál, s. 85-100. ISBN 978-80-262-0213-4.
14. HÁJEK, B., 2011. Školská zařízení pro zájmové vzdělávání, výchovná a ubytovací zařízení a další subjekty pracující s dětmi a mládeží. 2. vydání. In: HÁJEK, B., HOFBAUER, B., PÁVKOVÁ, J. *Pedagogické ovlivňování volného času: trendy pedagogiky volného času*. Praha: Portál, s. 143-155. ISBN 978-80-262-0030-7.
15. HELUS, Z., 2015. *Sociální psychologie pro pedagogy*. Praha: Grada. 400 s. ISBN 978-80-247-9817-2.
16. HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4. vydání. Praha: Portál. 440 s. ISBN 978-80-262-0982-9.
17. HERZOG, A., 2010. Individuální plánování v NZDM formou rozhovoru. In: KLÍMA, P. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. [online]. 3. vydání. Praha: ČAS, s. 105-112. [cit. 2017-03-20]. ISBN 978-80-86728-42-1. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=category§ionid=8&id=54
18. IMLAUFOVÁ, H., 2014. Prevence syndromu rizikového chování v dospívání z hlediska rodinné interakce. In: KABÍČEK, P., CSÉMY, L., HAMANOVÁ, J., et al. *Rizikové chování v dospívání*. Praha: Triton, s. 223-235. ISBN 978-80-7387-793-4.

19. IMRÍŠKOVÁ, R., 2015. Rizikové chování. In. MORAVCOVÁ, E., PODANÁ, Z., BURIÁNEK, J., et al. *Delikvence mládeže: trendy a souvislosti*. Praha: Triton, s. 46-63. ISBN 978-80-7387-860-3.
20. INTEGROVANÝ PORTÁL MPSV, © 2006 – 2017. *Registr poskytovatelů sociálních služeb*. [online]. [cit. 2017-03-11]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1489245742687_3
21. JANDOUREK, J., 2012. *Slovník sociologických pojmů*. Praha: Grada. 258 s. ISBN 978-80-247-3679-2.
22. JEDLIČKA, R., 2017. *Psychický vývoj dítěte a výchova: jak porozumět socializačním obtížím*. Praha: Grada. 280 s. ISBN 978-80-271-0096-5.
23. KAIRIENE, B., 2014. Prerequisites for prevention of aggressive parental behaviour with their children. *SHS Web of Conferences*. 10, 1-8, doi: 10.1051/shsconf/20141000015.
24. KAJANOVÁ, A., 2014. *Sociální patologie: vybrané kapitoly*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta. 87 s. ISBN 978-80-7394-449-0.
25. KAJANOVÁ, A., URBAN, D., 2009. Sociálně zdravotní situace Romů v ČR v současnosti. In: KAJANOVÁ, A., URBAN, D., DAVIDOVÁ, E., ELICHOVÁ, M. *Sociální práce s etnickými a menšinovými skupinami*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta, s. 47-53. ISBN 978-80-7394-181-9.
26. KALEJA, M., 2014. *Determinanty edukace sociálně vyloučených žáků z pohledu speciální pedagogiky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Pedagogická fakulta. 248 s. ISBN 978-80-7464-544-0.
27. KAPPL, M., 2013a. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. In: MATOUŠEK, O., et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s. 411-412. ISBN 978-80-262-0366-7.

28. KLÍMA, P., JEDLIČKA, R., 2009. Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu. In: KLÍMA, P. *Kontaktní práce: antologie textů české asociace streetwork*. [online]. 2. vydání. Praha: ČAS. [cit. 2017-03-20]. ISBN 978-80-254-4001-8. Dostupné z:http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=category§ionid=8&id=54
29. KOŤA, J., et al., 2013. Sociální psychologie. 2. vydání. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. 176 s. ISBN 978-80-7452-029-7.
30. KOŤA, J., 2015. Socializační proces, jeho faktory a koncepce. In: JEDLIČKA, R., et al. *Poruchy socializace u dětí a dospívajících: prevence životních selhání a krizová intervence*. Praha: Grada, s. 11-54. ISBN 978-80-247-5981-4.
31. KUNC, S., 2009. Dohody o naplňování klíčových standardů v NZDM. In: KLÍMA, P. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. [online]. 2. vydání. Praha: ČAS, s. 343-350. [cit. 2017-03-20]. ISBN 978-80-254-4001-8. Dostupné z:
http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=category§ionid=8&id=54
32. MARTÍNEK, Z., 2015. *Agresivita a kriminalita školní mládeže*. 2. vydání. Praha: Grada. 192 s. ISBN 978-80-9761-8.
33. MATOUŠEK, O., 2011. *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*. 3. vydání. Praha: Portál. 344 s. ISBN 978-80-7367-825-8.
34. MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H., 2014. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny: v kontextu plánování péče*. 2. vydání. Praha: Portál. 214 s. ISBN 978-80-262-0522-7.
35. MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
36. MURATI, R., 2016. Family in contemporary society. *International Journal of Human Sciences*. 13(1), 510-513, doi: 10.14687/ijhs.v13i1.3531.

37. NAKONEČNÝ, M., 2011. *Psychologie: přehled základních oborů*. Praha: Triton. 863 s. ISBN 978-80-7387-443-8.
38. NOLLER, P., ATKIN, S., © 2014. *Family Life in Adolescence* [online]. [cit. 2017-03-12]. ISBN 978-3-11-040249-0. Dostupné z: <https://www.degruyter.com/viewbooktoc/product/447873>
39. OSTRÁ, J., 2014. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Jihočeském kraji a jejich služby*. České Budějovice. Bakalářská práce. ZSF JU.
40. PILAŘ, J., 2015. Preventivně výchovná péče ve školách. In: JEDLIČKA, R., et al. *Poruchy socializace u dětí a dospívajících: prevence životních selhání a krizová intervence*. Praha: Grada, s. 365-367. ISBN 978-80-247-5981-4.
41. PODANÁ, Z., 2015. Rodina a delikvence. In: MORAVCOVÁ, E., PODANÁ, Z., BURIÁNEK, J. et al. *Delikvence mládeže: trendy a souvislosti*. Praha: Triton, s. 74-88. ISBN 978-80-7387-860-3.
42. PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM – pracovní orgán České asociace streetwork, o. s. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). *POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. [online]. Praha: Česká asociace streetwork, o.s. [cit. 2017-03-11]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf
43. PROCHÁZKA, M., 2012. *Sociální pedagogika*. Praha: Grada. 208 s. ISBN 978-80-247-3470-5.
44. RACEK, J., HERZOG, A., 2009. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. In: KLÍMA, P. *Kontaktní práce: antologie textu České asociace streetwork*. [online]. 2. vydání. Praha: ČAS, s. 319-330. [cit. 2017-03-20]. ISBN 978-80-254-4001-8. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=category§ionid=8&id=54

45. RACEK, J., 2009. Smlouva o plánování sociálních služeb u nízkoprahových sociálních služeb vzhledem k inspekcím. In: KLÍMA, P. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. [online]. 2. vydání. Praha: ČAS, s. 351-356. [cit. 2017-03-20]. ISBN 978-80-254-4001-8. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=category§ionid=8&id=54
46. Sdělení č. 104/1991 federálního ministerstva zahraničních věcí o sjednání Úmluvy o právech dítěte, 1991. [online]. [cit. 2017-02-17]. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 22, s. 502-12. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-akonu/SearchResult.aspx?q=1991&typeLaw=zakon&what=Rok&stranka=9>
47. SITTEROVÁ, J., 2017. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a jejich smysl a význam pohledem jejich pracovníků*. České Budějovice. Bakalářská práce. PF JU.
48. SOBOTKOVÁ, V., et al., 2014. *Rizikové a antisociální chování v adolescenci*. Praha: Grada. 147 s. ISBN 978-80-247-4042-3.
49. SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ, 2006. *Etický kodex sociálních pracovníků*. [online]. [cit. 2017-04-17]. Dostupné z: <http://socialnipracovnici.cz/sekce-socialnich-pracovniku/article/ke-stazeni>
50. STANÍČEK, J., SYROVÝ, J., HERZOG, A., 2009. Definování cílové skupiny v rámci pojetí práce zaměřené na člověka. In: KLÍMA, P. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. [online]. 2. vydání. Praha: ČAS, s. 87-92. [cit. 2017-03-20]. ISBN 978-80-254-4001-8. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=category§ionid=8&id=54
51. STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J., 1999. *Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Albert. 196 s. ISBN 80-8583460-X.
52. ŠPAŇHELOVÁ, I., 2010. *Dítě a rozvod rodičů*. Praha: Grada. 184 s. ISBN 978-80-247-3181-0.

53. ŠULOVÁ, L., 2011. Současná česká rodina. In: GILLERNOVÁ, I., KEBZA, V., RYMEŠ, M. et al. *Psychologické aspekty změn v české společnosti*. Praha: Grada, s. 106-120. ISBN 978-80-247-2798-1.
54. THEIMANN, M., 2016. School as a space of socialization and prevention. *European Journal of Criminology*. 13(1), 67-91, doi: 10.1177/1477370815597254.
55. VÁGNEROVÁ, M., 2012. *Vývojová psychologie: dětství a dospívání*. 2. vydání. Praha: Karolinum. 531 s. ISBN 978-80-246-2153-1.
56. VÁGNEROVÁ, M., 2014. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. 815 s. ISBN 978-80-262-0696-5.
57. Vyhláška č. 505/2006 Sb., 2006. [online]. [cit. 2017-02-14]. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 164, s. 7021-48. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2006&typeLaw=zakon&what=Rok&stranka=4>
58. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006. [online]. [cit. 2017-02-14]. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37, s. 1257-89. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=2006&typeLaw=zakon&what=Rok&stranka=4>

8. Seznam příloh a obrázků

Příloha I. Scénář pro polořízený rozhovor

Příloha II. Formulář informovaného souhlasu

Příloha III. Seznam tabulek

Příloha IV. Seznam obrázků

9. Seznam zkratk

DDM – Dům dětí a mládeže

JK – Jihočeský kraj

KP – komunikační partner

MěÚ – Městský úřad

MPSV ČR – Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky

NZDM – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

OSPOD – Orgán sociálně právní ochrany dítěte

Příloha I.

1. Informovanost o službě

1. Jakým způsobem informujete veřejnost o poskytovaných službách NZDM?
2. Je informovanost dostatečná?
3. Setkáváte se se zájmem dětí a mládeže o poskytované služby?
4. Čím motivujete potenciální uživatele, aby NZDM navštívili?

2. Uživatelé NZDM

5. Z jakých rodin pocházejí uživatelé?
6. Jaký je počet uživatelů NZDM?
7. Kolik uživatelů navštíví zařízení během dne?
8. Jaké převažuje věkové složení uživatelů?

3. Význam práce sociálního pracovníka v procesu socializace

9. Co je podle Vás podstatou socializace uživatelů NZDM?
10. Kdo se podílí na socializaci uživatelů NZDM?
11. Jaké jsou důvody obtížné socializace uživatelů?
12. Jak by podle Vás měla vypadat ideální socializace?
13. S jakými problémy se na Vás uživatelé nejčastěji obracejí?
14. Jak konkrétně napomáháte zlepšovat sociální vztahy uživatelů v jejich přirozeném sociálním prostředí?
15. Které oblasti jsou podle Vás nejdůležitější při práci s uživateli?
16. Jaké činnosti zahrnujete do měsíčního programu NZDM?
17. Které aktivity jsou u uživatelů oblíbené?
18. Které aktivity jsou u uživatelů neoblíbené?
19. Jakým způsobem zvyšujete zájem uživatelů o vzdělávání?
20. Spolupracují s NZDM rodiny uživatelů? Proč ano? Proč ne?
21. Spolupracujete se školami? Pokud ano, jak tato spolupráce vypadá?
22. Jsou nějaké další instituce ve Vašem městě, se kterými spolupracujete?
23. Spolupracujete s dobrovolníky? Pokud ano, jak tato spolupráce vypadá?
24. Myslíte si, že NZDM dokáže uživatele přimět k pozitivní změně chování?
Pokud ano, jak podle Vás tato změna může vypadat?

Příloha II.

Informovaný souhlas

Souhlasím s podmínkami, cílem výzkumu Michaely Kolářové, který je součástí bakalářské práce "Práce s dětmi a mládeží ve vybraných nízkoprahových zařízeních v Jihočeském kraji" na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Rozumím jim a souhlasím s účastí na tomto výzkumu.

Jsem si vědom/a toho, že mohu od účasti na výzkumu kdykoliv odstoupit. Moje účast na výzkumu je dobrovolná.

Souhlasím s nahráváním mého rozhovoru na diktafon a s přepisem a analýzou výsledného zvukového záznamu. Rozumím tomu, že pokud se v průběhu rozhovoru objeví pro mne obtížná témata, mohu odmítnout odpovědět na jakoukoliv otázku a rozhovor kdykoliv ukončit.

V.....

DATUM.....

PODPIS

Příloha III.

Tab. 1 – Přehled komunikačních partnerů

Tab. 2 – Forma oslovení potencionálních uživatelů

Tab. 3 – Motivace potencionálních uživatelů

Tab. 4 – Skladba uživatelů

Tab. 5 – Rodinné prostředí a zázemí uživatelů

Tab. 6 – Podstata socializace z pohledu komunikačních partnerů

Tab. 7 – Činitele socializace dle komunikačních partnerů

Tab. 8 – Důvody obtížné socializace

Tab. 9 – Nejčastější problémy uživatelů

Tab. 10 – Posilování sociálních vztahů uživatelů

Tab. 11 – Oblasti práce s uživateli

Tab. 12 – Náplň programu NZDM

Tab. 13 – Oblíbené aktivity v NZDM

Tab. 14 – Neoblíbené aktivity v NZDM

Tab. 15 – Forma spolupráce s rodinou

Tab. 16 – Forma vzdělávání uživatelů

Tab. 17 – Spolupracující instituce

Tab. 18 – Forma pozitivní změny chování

Tab. 19 – Faktory znemožňující pozitivní změnu chování

Příloha IV.

Obr. 1 – Dostačující informovanost

Obr. 2 – Pozitivní změna chování z pohledu komunikačních partnerů