

Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

Bakalářská práce

2016

Martina Teplá

Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

**Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
v Chrudimi**

Bakalářská práce

Autor: Martina Teplá
Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě
Vedoucí práce: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

Zadání bakalářské práce

Autor: Martina Teplá
Studium: U13238
Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce ve veřejné správě

Název bakalářské práce: **Nízkoprahová zařízení pro děti
a mládež v Chrudimi**

Název bakalářské práce AJ: Low threshold facilities for children
and youth in Chrudimi

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Teoretická část se bude zabývat pojmem nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM), jeho historií, cíli a posláním. V další části bakalářské práce bude vymezena cílová skupina pro nízkoprahové zařízení. Zaměření bude na služby poskytované v NZDM, jejich průběh i na to, jak je obtížná životní situace u dětí. V praktické části bude využita metoda kvalitativního rozhovoru. Práce se bude snažit definovat, jak děti a mladiství vnímají principy nízkoprahových zařízení. Zaměření na děti od 6 do 12 let, které navštěvují NZDM Futur v Chrudimi a mladistvé od 13 do 26 let, které navštěvují NZDM Agora v Chrudimi.

JEDLIČKA, R., a kol. Děti a mládež v obtížných životních situacích. Praha: Themis 2004. MATOUŠEK, O., a kol. Metody a řízení sociální práce, 1.vyd., Praha: Portál 2001. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK

Garantující pracoviště: Katedra sociální práce a sociální politiky,
Ústav sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

Oponent: PaedDr. Karel Myška, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 4. 12. 2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Chrudimi dne

Martina Teplá

Poděkování

Poděkovat bych na tomto místě chtěla Mgr. Miroslavovi Kapplovi, Ph.D. za odborné vedení bakalářské práce a užitečných rad, rovněž i všem informantům za jejich ochotu. Poděkování směřuji také mé rodině a sestře Aleně za jejich trpělivost a podporu při studium.

Abstrakt

TEPLÁ, Martina. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Chrudimi*. Hradec Králové, 2016. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

Bakalářská práce je zaměřena na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM) v Chrudimi. Jejím cílem je zjistit, jak děti a mládež vnímají principy nízkoprahových zařízení. Zaměření na děti od 6 do 12 let, které navštěvují NZDM Futur v Chrudimi a mladistvé od 13 do 26 let, které navštěvují NZDM Agora v Chrudimi.

Teoretická část se bude zabývat pojmem nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, jeho historií, cíli a posláním. V další části bakalářské práce bude vymezena cílová skupina pro nízkoprahové zařízení. Zaměření bude na služby poskytované v NZDM, jejich průběh i na to, jak je obtížná životní situace u dětí.

Ve výzkumné části je použita kvalitativní výzkumná strategie, konkrétně technika polostrukturovaného rozhovoru.

Klíčová slova: nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, nízkoprahovost, principy nízkoprahových zařízení, obtížná životní situace, riziková mládež.

Abstract

TEPLÁ, Martina. *Low-threshold facilities for children and youth in Chrudim*. Hradec Králové, 2016. Bachelor thesis. University of Hradec Králové, Institute of Social Work. Thesis supervisor: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

The bachelor thesis focuses on low-threshold facilities for children and youth (NZDM) in Chrudim. Its aim is to find out how children and adolescents perceive the principles of low-threshold facilities. The focus group is children between 6 and 12 who attend NZDM Futur and adolescents between 13 to 26 who attend NZDM Agora, both in Chrudim.

The theoretical portion will deal with the concept of low-threshold facilities for children and youth (NZDM), its history, goals and mission. The following part will then define the target group for low-threshold facilities. The focus will be on services provided in NZDM, their progression and on difficult situations among children.

The research part uses a qualitative research strategy, namely the semi-structured interview technique.

Key words: low-threshold facilities for children and teens, low-threshold, principles of low-threshold facilities, difficult life situation, youth at risk.

Obsah

ÚVOD	9
1. RIZIKOVÁ MLÁDEŽ	11
2. HISTORIE	13
3. NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	16
3.1 Nízkoprahovost	16
3.1 Cíle NZDM	19
3.2 Cílová skupina.....	19
3.3 Principy NZDM	21
4. SLUŽBY POSKYTOVANÉ V NZDM	24
5. ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	27
6. PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB V NZDM	30
7. SHRNU TÍ TEORETICKÉ ČÁSTI.....	33
8. EMPIRICKÁ ČÁST	34
8.1. Formulace výzkumných cílů	34
8.2 Metodologické ukotvení výzkumného šetření	36
8.3 Charakteristika výzkumného souboru.....	37
8.4 Popis realizace výzkumného šetření	38
9. ITERPRETACE ZÍSKANÝCH POZNATKŮ	39
9.1 Výzkumná otázka č. 1	39
9.2 Výzkumná otázka č. 2	40
9.3 Výzkumná otázka č. 3	43
9.4 Výzkumná otázka č. 4	46
9.5 Výzkumná otázka č. 5	49
ZÁVĚR	51
SEZNAM ZDROJŮ	53
SEZNAM TABULEK	56
SEZNAM PŘÍLOH.....	57

ÚVOD

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM)¹ můžeme charakterizovat jako kluby, kde děti a mládež mohou trávit svůj volný čas. Například poslechem hudby, hraní stolního fotbalu, NZDM může také posloužit jako alternativa doučování, nebo se svěřit se svým problémem sociálním pracovníkům, které tu jsou pro ně. Klient má svobodnou volbu, zda do klubu jít nebo ne. Každý klub má své principy a zásady, podle kterých se klienti musejí v klubu chovat. Může jít například o to, že se v klubech nesmí kouřit, pít alkohol, klienti musí respektovat ostatní v klubech nijak je neomezovat. Nízkoprahové zařízení můžeme charakterizovat dle Slovníku sociální práce jako „zařízení dostupné bez nutnosti se objednávat, případně i bez nutnosti udávat vlastní totožnost. Zařízení toho druhu mají v ČR podobu komunitních centrech pro mládež, pro matky s dětmi, pro seniory a pro uživatele návykových látek.“ (Matoušek O., 2003, s. 288)

Cílem mé bakalářské práce je zjistit, jak děti a mládež vnímají principy nízkoprahovosti.

Toto téma, jako bakalářkou práci, jsem si vybrala proto, že jsem do nízkoprahového zařízení pro děti a mládež v Chrudimi docházela jako dobrovolník a poté tu i absolvovala praxi. Dalším mým důvodem pro výběr práce bylo to, že si myslím, že spousta lidí v mém okolí ani netuší, že tato zařízení existují a že vůbec zařízení pro děti a mládež v Chrudimi jsou. Přičemž jsou dle mého názoru pro děti a mládež velice prospěšná, a především pro všechny dostupná, díky tomu, že služby jsou poskytovány bezplatně.

Bakalářská práce nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Chrudimi bude rozdělena na dvě části na teoretickou a empirickou část. Teoretická část se bude zabývat obecnými informacemi o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, jejich historií a cíli. Dále bude vymezen pojem nízkoprahovost a s ním spojeny principy a cílová skupina NZDM. V této části práce bude také popsán pojem sociální

¹ V celé bakalářské práci bude dle potřeby používáno slovní spojení Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež nebo jeho zkratka NZDM.

pracovník a riziková mládež, která se často ocitá v obtížné životní situaci. Práce bude zaměřena na průběh poskytování služeb a typy služeb, které NZDM nabízí.

Empirická část popíše realizaci výzkumu, která bude mít shodný cíl. Tento cíl se skládá z pěti dílčích cílů. Bude zvolen kvalitativní výzkum a metoda polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovory se uskuteční ve dvou klubech v Chrudimi, v Agoře a ve Futuru. Tyto dva kluby byly vybrány záměrně, jelikož se liší svou cílovou skupinou. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Agora mají stanovou cílovou skupinu mladistvých od 13 do 26 let, kdežto nízkoprahové zařízení Futur má stanovou věkovou hranici od 6 do 13 let.

Výsledky této bakalářské práce budou přínosem pro sociální pracovníky zmíněných klubů. Sociální pracovníci budou vědět, jak děti a mládež vnímají principy nízkoprahových služeb. Tudíž zda srozumitelně vysvětlují principy dané služby.

1. RIZIKOVÁ MLÁDEŽ

Mládež je skupina mladých dospívajících lidí. Jsou to lidé ve vývojovém období mezi dětstvím a dospělostí, které nejde ovšem vymezit přesným věkem začátku, protože věk, kdy člověk začíná dospívat je značně individuální. Za mládež můžeme považovat toho, kterému je patnáct až osmnáct let.

Labáth charakterizuje rizikovou mládež jako dospívající, u kterých je následkem působení mnoha faktorů zvýšená pravděpodobnost selhání v psychosociální oblasti.

Dle Matouška se začala riziková mládež objevovat až v novověku. Velký podíl na jeho fenoménu, podle něho, mají vliv různé společenské změny např.: rodina (časté rozvody, minimum trávení času s dětmi kvůli pracovnímu vytížení), média (televizní pořady, které spojuje zábava a násilí) a trávení volného času (bary, diskotéky, návykové látky, herny). (Matoušek, O. a kol, 2005)

„Významné změny, kterými mladý člověk prochází v období dospívání, jej činí velmi zranitelným. Z tohoto pohledu je dospívající mládež považována za jednu z nejohroženějších populačních skupin.“ (Marková 2008, s. 190)

Matoušek, O. a kol., vidí hlavní typy rizik u mladých lidí ve třech faktorech:

- a) **Zvýšená zranitelnost mladého člověka:** může být vrozená (např. syndrom hyperaktivity, vrozené anomálie osobnosti, deficit rozumových schopností, nebo sociální prostředí, ve kterém mladiství žil: např. byl dlouho v ústavním zařízení, jeho rodina selhávala ve výchově).
- b) **Mladý člověk může svým chováním ubližovat sám sobě:** můžeme sem zařadit ty, co nechodí do školy, obstarávají si prostředky k životu prostitucí, žijí na ulici, jsou závislí na návykových látkách nebo hrají automaty.
- c) **Mladý člověk se může proviňovat svým chováním proti společnosti a společenským zájmům:** např. predeliktivním chováním a pácháním trestné činnosti. (Matoušek, O. a kol, 2005)

Faktory, které nejvíce ovlivňují rizikovost:

- Dědičnost
- Rodina a škola
- Osobnost
- Vrstevnická skupina (Matoušek a Kroftová, 1998)

Riziková mládež se může ocitát v obtížné životní situaci - **mezi nejčastější příčiny obtížné životní situace můžeme zařadit:** formy domácího násilí, šikanu ve škole, stres z rozvodu rodičů nebo jejich hádky, zdravotně handicapovaný sourozenec, specifická porucha učení, fyzický vzhled a nadané dítě. Jakákoliv odlišnost v kultuře, národnosti nebo v ekonomice. Dalšími příčinami může být alkoholová nebo drogová závislost v rodině, ztráta kamarádů, odmítnutí skupinou dětí nebo komplex méněcennosti. (Jak poznat dítě v obtížné situaci a jak postupovat.)

Tyto příčiny mohou mít různé příznaky, kdy si je třeba všimnout, že s dítětem nebo mládeží něco není v pořádku. Zařadit sem můžeme, náhlé změny v chování a agresivitu dítěte. Typickým příznakem u dospívajících, hlavně u dívek, je problém se stravou (anorexie). Děti, které mají časté problémy, začnou doma lhát, krást a podvádět okolí. Někdy i děti začnou konzumovat alkohol a kouřit, jelikož si myslí, že se zbaví problémů. U dětí a mládeže, které jsou okolím odmítnuty, se snaží o upoutávání pozornosti za každou cenu, chtějí být středem zájmu a vymýšlejí si různé příběhy. (Jak poznat dítě v obtížné situaci a jak postupovat.)

2. HISTORIE

Historie Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (dále jako NZDM) se datují zhruba od druhé poloviny devadesátých let minulého století. V této době se NZDM označovaly jako kluby pro děti a mládež. Avšak velký rozvoj proběhl ke konci devadesátých let. Na vzniku a formování NZDM měli zásluhu především Jiří Staníček, Vladimír Bodlák, Petr Klíma a Aleš Herzog.

Mgr. Jan Čechlovský ve své diplomové práci rozdělil historii vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež do tří klíčových momentů:

Mezník první – streetwork

Hlavní rolí na počátku devadesátých let 20. století byla hlavně práce na ulici, neboli streetwork. Právě v tomto období se začala formovat a to především na úrovni státu.

Cílovou skupinou se v tomto bodě rozumí děti a mladiství žijící rizikovým způsobem života. Především se jedná o mladistvé a mladé dospělé, kteří tráví většinu svého času na ulici, a svým chováním jsou velmi nápadní. Pod nápadností si můžeme představit trávení volného času bez smysluplné náplně, komunikace, která obtěžuje kolemjdoucí a dále například provokujícím oblečením.

Od roku 1994 byla zavedena funkce sociálního asistenta na základě usnesení vlády č. 341/94, k Programu sociální prevence a prevence kriminality. *Sociální asistent byl definován jako specializovaný pracovník okresních úřadů, který pracuje s cílovými skupinami v jejich časoprostoru, tj. v místech a časech, kdy a kde se obvykle vyskytují.* (Česká asociace streetwork)

Se zavedením sociálních asistentů se streetwork začal rozvíjet na úrovni nestátních organizací. První nestátní organizace se zabývala prací na ulici s drogově nezávislými, poté se metoda sociální práce rozšířila i na jejich cílové skupiny – například na bezdomovce.

Významným bodem pro streetwork bylo navázání spolupráce s kolegy ze Spolkové republiky Německo, konkrétně ze Saské sociální akademie. Saská sociální akademie koncipovala pro sociální asistenty ucelené vzdělání v problematice streetwork. Tato

spolupráce se podepsala na rozvoji nejen streetworku, ale i na vzniku budoucích nízkoprahových zařízení, jak je známe dnes. Sociální asistenti si od roku 1995 začali budovat svá zázemí, kam se svými klienti přecházeli z ulice. V této době vznikají nová nízkoprahová centra a kluby pro děti a mládež například v Hradci Králové, Karlových Varech, Klatovech, Jablonci nad Nisou.

Mezník druhý – grantová politika nadací

Druhý mezník povídá o grantové politice nadací, která velmi ovlivnila rozvoj nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Nebýt těchto nadací, nevíme, kde by se dnešní nízkoprahová zařízení nacházela, neboť nadační peníze hrály v té době zásadní roli a jejich vývoj by se nedostal tak rychle dopředu

Přímými grantovými programy nadací byly například program Děti ulice Nadace Open Society Fund Praha, program Gabriel Nadace rozvoje občanské společnosti nebo program Fond mládeže firmy Levi Strauss Nadace Via.

V prvním kole bylo podpořeno 42 projektů a ve druhém kole 14 projektů, mezi nimiž byl i současné nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Futur v Chrudimi. Dále mezi současnými NZDM jsou Klub Zámek Třebíč, Milíčův dům v Jaroměři, Vrakbar Jihlava a další.

Mezník třetí – pracovní skupina České asociace streetwork

Posledním významným krokem bylo založení České asociace streetwork (ČAS)², která vznikla v dubnu roku 1997. *„Česká asociace streetwork působí jako odborná profesní organizace, která sdružuje pracovníky z praxe i teoretických pracovišť, a jejímž členem se může stát každý, kdo působí v teorii nebo praxi streetwork, ve státním či nestátním zařízení.“* (ČAS)

ČAS si dala za cíl vytvořit platformu pro odborný dialog, zastřešovat supervize, rozpracovávat metodiku streetwork, ale i rozvíjet vzdělávání a výměnu informací. Pracovníci NZDM si dali hlavní cíl vytvořit standardy nízkoprahových zařízení pro děti

² Dále bude v bakalářské práci dle potřeby využíván název Česká asociace streetwork nebo zkratka ČAS.

a mládež. V roce 2001 se tato skupina rozdělila na čtyři podskupiny a vytvořila verzi standardů, které se prakticky stále v dnešní době objevují.

3. NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež dostala novou podobu od 1. 7. 2007, kdy vstoupil do platnosti nový Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách. Zákon definuje nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jako „*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.*“ (Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách, § 62)

Podle této definice dělíme nízkoprahové zařízení pro děti a mládež na službu, která nabízí vzdělávací, výchovné a aktivizační činnosti. Zprostředkovává kontakty se společenským prostředím. Provádí sociálně terapeutické činnosti, pomáhá uplatňovat práva a obstarávat osobní záležitosti.

Můžeme říci, že nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují službu neorganizovaným dětem a mládeži, kteří se ocitají v obtížné situaci, ke kterým patří narušení rodiny, vrstevnických vztahů, problémy ve škole či i zdravotní hendikep.

Zařízení poskytují dětem a mladistvým prostor, poradenství a podporu při jejich obtížných životních situacích. Dále nabízejí klientům potřebné informace, pomoc s navázáním ostatních institucí (úřad práce, policie, atd.). Zařízení dále zprostředkovává návaznost i na další služby.

Nízkoprahová zařízení jsou alternativou, jak děti a mládež mohou trávit volný čas. Sociální pracovník je podporuje při realizaci jejich aktivit a nápadů.

3.1 Nízkoprahovost

Pod pojmem nízkoprahovost si můžeme představit dostupnost pro všechny. Nízkoprahová zařízení tu jsou pro ty, kteří potřebují a chtějí je využívat, za předpokladu, že budou dodržovat pravidla zařízení a spadat do cílové skupiny. Pro

sociální pracovníky je vždy těžké určit, zda potenciální klient opravdu spadá do cílové skupiny, jelikož klienti se nemusí prokazovat žádným průkazem totožnosti. Sociálním pracovníkům tak nezbyvá nic jiného, než věřit klientovi.

Slovník sociální práce (2008) definuje nízkoprahová zařízení jako „zařízení dostupné klientům bez nutnosti se objednávat, případně i bez nutnosti udávat vlastní totožnost.“ (Matoušek, 2008, s. 117)

„Nízkoprahovostí rozumíme, že poskytovatel realizuje službu tak, aby byla umožněna maximální přístupnost. Realizovat službu nízkoprahově = snažit se odstraňovat technické, psychologické a sociální bariéry, které by bránily cílové skupině vstupu do prostoru zařízení či využití nabídky poskytovaných služeb.“ (Herzog, 2003, 82 - 83)

Herzog definuje nízkoprahovost z několika hledisek:

Prostorové hledisko: takovéto zařízení vidí jako zásadní. Mělo by být alokováno tak, aby bylo co nejbližší k přirozenému prostředí klienta. Špatné umístění zařízení může mít fatální dopad na využití služby.

Časové hledisko: můžeme rozumět jako provozní dobu zařízení, které musí co nejlépe odpovídat klientovým potřebám. Ideální provozní doba u NZDM je v odpoledních hodinách, kdy se mládež nenachází ve škole. Provozní doba by měla být stálá, bez jakýkoliv kolapsů.

Sociální hledisko: finanční spoluúčast by měla odpovídat možnostem cílové skupiny, aby služba fungovala.

Služba by měla být nastavena tak, aby finanční spoluúčast byla odpovídající možnostem cílové skupiny. Co se týče NZDM, tak se berou v úvahu finanční možnosti samotného dítěte – nikoliv rodičů (rozdíl oproti DDM).

Psychologické hledisko: služba by měla pro klienta vytvářet příjemné prostředí. Měla by být atraktivní, jak z hlediska nabízených služeb, tak z přístupu pracovníků. Klient by měl mít pocit, že byl do služby přijat, a to i ze strany pracovníků. (Herzog, 2003)

Jiří Staníček s Alešem Herzogem (2002) vnímají nízkoprahovost jako reálnou dostupnost. „Nízkoprahovost je o skutečné a reálné dostupnosti. Každý program,

každý centrum musí ve své lokalitě, komunitě, tj. ve své sociální realitě vědět, nebo aspoň hledat, co určuje tu skutečnou dostupnost. V aplikované praxi to znamená, že každý program má nějaký minimální práh, nějaká základní pravidla.“ (Herzog 2002, s. 17). Staníček upozorňuje na to, že je potřeba dobře znát lokální poměry, znát a uvědomovat si potřeby dané cílové skupiny.

Marek (2008) ve své bakalářské práci definuje pojem nízkoprahový jako „*Maximálně dostupný pro klienty z cílové skupiny, bezbariérový (ve smyslu času, prostoru, financí, psychiky), anonymní, bez registrace, dobrovolný a sociálně potřebný pro klienty z cílové skupiny, kteří sami definují svoje subjektivní potřeby.“* (Marek, 2008, s. 8).

Česká asociace streetwork (2008) ve svém pojmosloví vymezuje konkrétní aspekty nízkoprahovosti takto: „*Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež se hlásí k principům poskytování sociálních služeb. Jako specifický další princip svého fungování definují princip nízkoprahovosti. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež realizují službu tak, aby byla umožněna maximální přístupnost, tedy ve snaze odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb.“* (ČAS 2008 s. 5)

Obecně můžeme říci, že nízkoprahovost znamená dostupný pro každého, a to jak finančně, místně, tak časově.

Mezi hlavní kritéria nízkoprahovosti řadíme ta, která vycházejí ze standardů kvality nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Tyto kritéria vymezil Aleš Herzog (2003) ve své publikaci *Éthum*:

- Zařízení má samostatný vchod.
- Zařízení umožňuje volný příchod a odchod klientů dle otevírací doby.
- Anonymita klientů je zaručena.
- Zařízení nerozlišuje etnické či názorové odlišnosti, které by omezoval přístup klienta do zařízení.
- Klient není povinen se registrovat k danému zařízení.
- Bezplatnost služby.
- Klient do zařízení nemusí docházet pravidelně.

- Zařízení garantuje bezpečí a ochranu klientů v prostorách klubu. (Herzog, 2003)

3.1 Cíle NZDM

Obecně můžeme říci, že cílem je zlepšit kvalitu života dětí a mládeže. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež předcházejí ke snižování sociálních rizik. Zařízení usilují o vytvoření takových podmínek, které vyřeší jejich nepříznivou sociální situaci, pomáhají mu se lépe orientovat v sociálním prostředí.

Cílem NZDM je dětem a mládeži zabezpečit:

- *podporu pro zvládnutí obtížných životních událostí*
- *snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování*
- *zvýšení sociálních schopností a dovedností*
- *podporu sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity*
- *nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit*
- *zlepšovat kvalitu jejich života*
- *předcházet nebo snížit zdravotní rizika související s jejich způsobem života*
- *lepší orientaci v jejich sociálním prostředí*
- *podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.* (Pojmosloví, 2008, s. 4)

3.2 Cílová skupina

Podle cílové skupiny poznáme, komu je služba určena. Pro veřejnost, ale i pro organizaci je důležité, kdo do cílové skupiny patří, jelikož se můžeme setkat s rizikem, že služba může být poskytnuta uživateli, který na danou službu buď nemá nárok, nebo pro něj není vhodná.

Každé nízkoprahové zařízení pro děti a mládež charakterizuje cílovou skupinu jinak. Mezi charakteristiky, které bývají převážně shodné, patří: trávení volného času s kamarády mimo domov, nezájem o organizované zájmové aktivity, problémy

ve škole a experimentace s návykovými látkami. Většinu cílové skupiny v NZDM tvoří děti od 6 do 26 let věku. Některé NZDM se zaměřují i na romskou minoritu.

Co autor, to jiná definice nebo rozdělení cílové skupiny. Například Česká asociace streetwork ve své publikaci *Pojmosloví* dělí cílovou skupinu do 4 skupin. (Česká asociace streetwork, 2008)

a) První skupinu dělíme na děti a mládež, které **zažívají nepříznivou sociální situaci:**

Převážně se jedná o obtížnou životní událost, konfliktní společenské situace a omezující životní podmínky.

Obtížná životní událost podle ČAS „*znamená, že cílová skupina zažívá situace, ve kterých se těžce orientuje a které jsou obtížně řešitelné vlastními silami.*“ (Česká asociace streetwork, 2008, s. 16). Takovými událostmi jsou například partnerské problémy rodičů, životní krize, rozpad rodiny, těhotenství, zajištění bydlení, zneužívání. Vše spojené s obtížnou událostí v rodině, ve škole, atd.

Konfliktní společenská situace podle ČAS *znamená, že cílová skupina se svým chováním či jednáním ocitá v situacích, které jsou v rozporu se společenskými, právními a kulturními normami* (Česká asociace streetwork, 2008, s. 16). Těmito situacemi chápeme například šikanu, útěky z domova, konflikty v místní lokalitě, záškoláctví, zneužívání návykových látek, atd.

Omezující životní podmínky podle ČAS „*znamenají, že se cílová skupina ocitá v prostředí, které způsobuje omezení psychosociálních dovedností. Příčinou je především nepříznivé rodinné a sociální prostředí. Jde o životní podmínky, podporující či vytvářející izolovanost jedince, neschopnost adaptace, neschopnost navázání vztahů, absenci zájmů, absenci citlivosti, pocit odcizení, pocit zneschopnění, asociální životní způsob, pasivní životní stereotypy, malé možnosti k aktivnímu uplatnění v sociálně akceptovaných činnostech.*“ (Česká asociace streetwork, 2008, s. 16).

b) Druhou skupinu dělíme dle věku:

Od 6 do 12 let

Od 13 do 18 let

Od 19 do 26 let.

Rozdělení do těchto tří skupin je stanoveno z důvodu rozdílných metod práce s jednotlivými skupinami, aby bylo zajištěno bezpečné prostředí.

U třetí skupiny od 19 do 26 let hovoříme spíše o individuálních nebo skupinových pracích. Jedná se především o zakázku z klientovy strany v rámci „dokončování procesu socializace a zapojení do plnění úkolů dospělého člověka“.

c) Třetí skupinou jsou děti a mládež, které se vyskytují v konkrétní lokalitě.

Tuto skupinu lze vymezit sociálně (lokalita, kde lidé žijí a udržují rodinné, přátelské či jiné sociální vztahy) a geograficky (lokalita, kde má zařízení vymezené hranice, za tyto hranice už zařízení nemusí poskytovat dané služby).

d) Poslední skupinou jsou tzv. doplňkové charakteristiky. Patří sem například děti a mládež, kteří se nechtějí, nebo nemohou zapojit do standardních volnočasových aktivit. Nebo ti, kteří dávají přednost neproduktivnímu trávení volného času.

3.3 Principy NZDM

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

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež realizují službu tak, aby byla umožněna maximální dostupnost, tedy ve snaze odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb.

Česká asociace streetwork ve své publikaci vymezuje několik principů nízkoprahovosti: (Česká asociace streetwork, 2008)

- Zařízení je umístěno v prostředí, které je umístěno v blízkosti přirozenému prostředí klienta.
- Klient má neomezený přístup ke službě, která není poskytována pasivitou nebo názorovou odlišností.
- Klient je po dobu poskytování služby v anonymitě. Dokumentace o klientovi je vedena s jeho souhlasem a klient má právo do ní nahlížet. Sociální pracovník získává od klienta jen ty údaje, které jsou nezbytné pro poskytování kvalitních služeb.
- Registrace k užívání služeb není povinná, stejně jako členství. Klient nemá povinnost dodržovat žádnou pravidelnou docházku. Klienti přicházejí a odcházejí do zařízení v rámci otevírací doby a dle jejich možností. Do připravovaných činností není klient povinen se zapojovat.
- Služby jsou poskytovány bezplatně.
- Otevírací doba pro klienta odpovídá jeho možnostem. Kluby jsou otevřené v odpoledních hodinách, kdy se klient nenachází ve škole. Služba by měla být stabilní, aby nedocházelo k žádným výpadkům.
- Pokud klienti spadají do cílové skupiny, mohou službu využít kdykoliv. Nesmí však svým chováním a jednáním ohrožovat a omezovat sebe, ani ostatní klienty a pracovníky služby.

Principy vyjadřují hodnoty, dle kterých se musíme řídit. Mezi základní principy poskytování služby patří: manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb:

- Dodržování práv uživatelů – zařízení s pracovníky usilují o dobré postavení uživatele k zařízení.
- Respektování volby uživatelů – uživatelé se mohou v zařízení rozhodovat sami za sebe a ctít svou důstojnost.
- Individualizace podpory – služby v zařízení jsou nastaveny tak, aby se přizpůsobily potřebám klientům.

- Zaměření na celek – na uživatele se nahlíží v souvislostech na danou situaci.
- Flexibilita – práce s uživateli se přizpůsobuje jejich požadavkům a nárokům, ne však obráceně. (Marek, 2008)

Mezi hlavní principy poskytování služeb můžeme zařadit: respekt, kompetenci, profesionalitu, individuální přístup a nízkoprahovost.

Vytváření principů je základem pro dobrou službu. Každé zařízení si stanovuje principy, dle kterých bude daná služba fungovat, aby nedošlo k jakékoliv kolizi. Přizpůsobují se potřebám klientů, respektují jejich práva a povinnosti vůči zařízení. Provozní doba odpovídá potřebám klientů, dále podporují klienta ve vzdělávání pomocí doučování.

4 SLUŽBY POSKYTOVANÉ V NZDM

Poskytované služby NZDM můžeme rozdělit do dvou skupin. Na **obligatorní** (ve smyslu povinné služby, které se hlásí ke standardům) a na **fakultativní** (služby poskytované dle jejich možností).

Nyní popíší poskytované služby, které si vymezili autoři ČAS.

Herzog (2003) uvádí 4 typy služeb:

1. Volný vstup a pobyt v zařízení

Děti a mládež mohou pobývat v zařízení bez jakéhokoliv zapojení do strukturovaných činností.

2. Volnočasové aktivity

Většina klubů nabízí svým klientům volnočasové činnosti. Od klienta se nevyžaduje pravidelná docházka ani registrace.

Volnočasové aktivity nabízejí jak obligatorní tak i fakultativní služby. Obligatorně by měl každý klub mít tužky a papíry (ať už pro kreslení či psaní domácích úkolů) a zařízení pro poslech muziky. Do fakultativní nabídky můžeme zařadit stolní fotbal, ping pong, malé stolní hry, v zařízení může být i zkušebna pro mladé kapely. Mohou se zde i zřizovat dílny (keramické, výtvarné). Každý klient ocení prostor pro počítač s připojením k internetu, vypůjčování sportovního vybavení a mnoho dalšího. Některé kluby mohou obsahovat i nealkoholický bar s možností přípravy šťávy, čajů a různých nápojů.

3. Sociální služby

Kontaktní práce

„Navazování kontaktu s příchozími dětmi a mládeží, šetření individuálních potřeb příchozího, vydefinování zakázky.“ (Herzog, 2003, s. 81). Nového klienta sociální pracovník oslovuje, seznamuje ho se službou, jeho právy a povinnostmi. Měl by se zajímat o to, co klient potřebuje a co od služby očekává.

Situační intervence

Okamžité poskytnutí situační intervence, řešení běžných problémů uživatelů dané služby. Pracovník by měl být schopen poskytovat klientovi jednoduchou pomoc, aby zvládl každodenní starosti (např. asistence při psaní domácích úkolů, hledání brigád a pomoc při řešení klientových „průšvihů“).

Základní poradenství

Orientovat se v klientových problémech, možnost následného řešení problému, vysvětlení řešení problému a seznámení klienta s možnými následky. Pracovník pomáhá klientovi při realizaci dalšího postupu řešení.

Doprovodné aktivity

Pracovník umožňuje klientovi zprostředkovat návaznou pomoc, zajišťuje přístup k veřejně dostupným informacím tak, aby je pochopil a dokázal následně aplikovat. Příkladem je, že klient přichází za sociálním pracovníkem s tím, že byl chycen policií při zničení veřejného majetku. Pracovník dá klientovi informaci, že existuje Probační a mediační služba³, a zprostředkuje na ni klientovi kontakt, teda v případě, že má klient zájem. Klienta nesmí pracovník do ničeho nutit. Pokud klient dá souhlas, pracovník domluví na další den klientovi schůzku s pracovníkem Probační a mediační služby a klienta doprovodí.

Terénní sociální práce zaměřená na děti a mládež

S každým klubem je spjata práce terénních sociálních asistentů neboli streetworkerů.

4. Aktivity a činnosti zaměřené na prevenci

Provádění pravdivých informací o rizicích, různé besedy, diskuze o prevenci zneužívání návykových látek.

Činnosti, která nízkoprahová zařízení mohou poskytovat dle vyhlášky 505/2006 Sb. § 27.

Tyto činnosti se dělí do 4 skupin, do první skupiny patří tzv. **výchovná, vzdělávací a aktivizační činnost**. Nízkoprahová zařízení zajišťuje podmínky pro přiměřené vzdělávání, nacvičuje a upevňuje s klientem jeho sociální schopnosti a dovednosti,

³ Probační a mediační služba je instituce, která řeší konflikty spojené s trestnou činností.

především mu zajišťuje takové podmínky, aby se společensky zapojil do volnočasových aktivit.

Druhou skupinou je **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**. Nízkoprahová zařízení umožňují klientovi aktivity, které mu pomohou se lépe orientovat ve vztazích, které se každodenně odehrávají ve společenském prostředí. Do třetí skupiny spadají **sociálně terapeutické činnosti**. Tato činnost vede k rozvoji sociálních a osobních dovedností, která podporuje sociální začlenění osob. Čtvrtá činnost - **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**. Pod touto činností si můžeme představit upevňování kontaktu s rodinnou, různou pomoc a podporu při vyřizování běžných záležitostí. (Vyhláška 505/2006 Sb. § 27)

5. ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Sociální pracovník dle zákona č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách, § 110, má být svéprávný, zdravotně způsobilý a bezúhonný (za bezúhonného se považuje fyzická a právnická osoba, která nebyla trestně stíhána, ani nespáchala trestný čin z nedbalosti, který by souvisel s poskytováním sociální služby). Od roku 2007, kdy v účinnost vyšel Zákon o sociálních službách, musí být každý sociální pracovník odborně způsobilý k výkonu povolání. Sociální pracovník musí splňovat jeden ze tří možných způsobů: vystudovat vyšší odbornou školu se zaměřením na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost, sociální pedagogiku nebo charitativní a sociální činnost. Další možností, a to nejčastější je vysokoškolské vzdělání zakončené bakalářským, magisterským či doktorským diplomem se zaměřením na sociální práci, politiku, pedagogiku, péči nebo patologii. Poslední možností je absolvovat akreditované vzdělávací kurzy pro sociálního pracovníka rozsahu nejméně 200 hodin a pětiletou nebo desetiletou praxi. (Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR)

Nízkoprahové sociální služby by měly být poskytovány dle lidských práv. Tyto práva jsou popsána v Listině základních práv a svobod. Sociální služby se řídí i Zákony České republiky.

Sociální pracovníci nahlíží na každého klienta jako na jedinečnou osobu. Bez jakéhokoliv ohledu na jeho původ, mateřský jazyk, etnickou příslušnost, věk, sexuální orientaci, zdravotní stav, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak žijí v celé společnosti. (Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR)

Sociální pracovník ctí práva člověka na jeho soukromí. Služby by měl sociální pracovník poskytovat tak, aby byly naplněny standardy kvality nízkoprahových sociálních služeb. Každé zařízení dbá na odbornost poskytování služeb. Odpovědnost sociálních pracovníků má přednost před osobními zájmy sociálních pracovníků. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Sociální pracovník je povinen respektovat uživatele, který má práva a povinnosti k danému zařízení, pracuje tak, aby nepoškodil důstojnost a lidská práva uživatele. Sociální pracovník o klientovi shromažďuje jen ty informace, které jsou nutné pro

danou službu. Je vázán mlčenlivostí a chrání klientova práva na soukromí. Sociální pracovník stále rozvíjí své odborné vzdělání, přičemž si musí být vědom profesní hranice. (Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR)

Vzdělanost sociálního pracovníka vychází ze Zákona 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách „*Profese sociálního pracovníka vznikla jako reakce na potřebu řešit nové nepříznivé sociální situace, které způsobují problémy nejen jednotlivci, ale také celé společnosti.*“ (Petr Hanuš in sociální práce, 2007, s. 5) Petr Hanuš ve svém článku dále uvádí, že sociální pracovník by měl být vzdělaný, aby přispíval ke zlepšení již narušených sociálních vztahů. Správně učit jednotlivce k jeho životním postojům a chování, a aby uměl pomáhat člověku ke svobodnému životu. Za velmi důležité považuje přípravu budoucích sociálních pracovníků, jelikož přípravu neustále stěžují změny, které probíhají ve společnosti, s nimiž souvisejí další znalosti a dovednosti. Vzdělaný sociální pracovník ví, kde má své hranice, kdy rozlišuje osobní a lidský vztah ke klientovi.

Sociální pracovník nabízí klientovi v nízkoprahových zařízeních bezpečný prostor, kde může smysluplně trávit svůj volný čas. Sociální pracovník pomáhá klientovi řešit jeho každodenní problémy. Nabízí mu podporu, pomoc a pochopení v jeho životní situaci.

Od sociálního pracovníka se očekává, že bude umět komunikovat s klientem se záměrem zjistit potřebné informace, aby klientovi poskytl takovou službu, která by mu vyhovovala.

„Sociální pracovník poskytuje pomoc a podporu člověku v obtížné životní situaci. Konkrétní činnosti, které sociální pracovník provádí, by měly rozvíjet potenciál klienta zvládat samostatně požadavky, které jsou na něj v životě kladeny. Zároveň by však jeho aktivity měly vést k odstranění bariér v prostředí, které klientovi brání samostatně fungovat v životě.“ (Eva Košatková in Sociální práce, 2007, s. 32)

Zároveň si Eva Košatková myslí, že by pomoc neměla klientovi pomáhat, ale spíše ho vést, aby se zapojil do řešení zakázky. Sociální pracovník by neměl poskytovat pouze přímou práci, ale také se zaměřit na analytickou, koncepční a metodickou práci, která

pomáhá k vytváření sociálních programů, k rozvoji profese a ke zlepšení sociální práce s klientem. (Eva Košatková in Sociální práce, 2007)

6. PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB V NZDM

Průběh poskytování služeb v NZDM se skládá z několika částí:

- Jednání se zájemcem o službu.
- Uzavírání smlouvy o spolupráci.
- Uzavírání individuálního plánování.
- Naplňování individuálního plánování.
- Proces ukončování zájemce se službou. (Pojmosloví, 2008)

Jednání se zájemcem o službu

V této chvíli sociální pracovník předává klientovi potřebné informace o dané službě, seznamuje ho s podmínkami, které bude využívat. Dále sociální pracovník s klientem dojednává, co od dané služby očekává (může jít například o jeho požadavky, potřeby a očekávání od služby). Jednání se zájemcem o službu může být ukončeno hned při prvním kontaktu, a to z důvodu, pokud byly předány klientovi veškeré informace o službě najednou.

Pracovník zájemce o službu může odmítnout, když:

- zájemce nespadá do cílové skupiny,
- zařízení nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby,
- zájemce žádá o danou službu, kterou NZDM nenabízí.

Klientovi jsou předány informace, proč nemohl být přijat do dané služby. Sociální pracovník mu předá veškeré informace ohledně jiné organizace, která by mu mohla pomoci. (Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb, 2008)

Uzavírání smlouvy o spolupráci

K uzavírání smlouvy dochází tehdy, když zájemce spadá do cílové skupiny a byl seznámen s danou organizací.

Uživatelem služby se stává zájemce v okamžiku uzavření Smlouvy o spolupráci.

Smlouva o spolupráci obsahuje: popis druhu sociální služby, číslo smlouvy, souhlas/nesouhlas zda mohou být fotky pořízené v klubu zveřejňovány, potvrzení, že byl klient seznámen s jeho právy a povinnostmi, dále, že o klientovi bude vedena dokumentace (do které může kdykoliv nahlédnout) a že byl seznámen s provozní dobou dané služby.

Dále je klientovi předán tzv. „průvodce“, který obsahuje informace o NZDM, adresu a provozní dobu NZDM, co je to NZDM, principy NZDM, nabídku činností, práva a povinnosti uživatele, komu si v případě může stěžovat a informace ohledně anonymity. (Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb, 2008)

Uzavírání individuálního plánování

Individuální plánování je dlouhodobý proces, který začíná jednáním se zájemcem o službu a končí výstupem klienta ze služby.

Individuální plánování můžeme rozdělit na konkrétní a obecné. Konkrétní plánování se dále dělí na krátkodobé a dlouhodobé. V této chvíli klient přichází s určitou zakázkou, například pomoc se sepsáním životopisu (krátkodobé plánování) nebo může přijít se zakázkou, která vyžaduje více dílčích kroků k naplnění zakázky. Například uspořádat v klubu akci (dlouhodobé plánování). Obecné individuální plánování zahrnuje předem stanovené cíle klienta, které se následně sociální pracovník snaží naplnit. (Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb, 2008)

Naplňování individuálního plánování

V této fázi klient čerpá službu v plném rozsahu, naplňuje individuální cíle, na kterých se se sociálním pracovníkem dříve dohodl.

Proces ukončování zájemce se službou

– Ukončení poskytování služeb dohodou

Tento proces se provádí v případech, že požadované cíle byly naplněny a klient již nepotřebuje využívat danou službu.

- Ukončení poskytování služeb ze strany uživatele
Uživatel ukončuje službu z důvodu, že buď nemá o danou službu zájem, pracovníci neplní dohodu s klientem, nebo pracovníci porušily pravidla a podmínky služeb. Klient může být z danou službou nespokojen nebo může využít služby jiného zařízení, které lépe odpovídají jeho potřebám.
- Ukončení poskytování služeb ze strany pracovníka
Pracovníci mají jasně definovány postupy a důvody k ukončení služby. Klient je informován o důvodech ukončení služby a následně mu jsou předávány kontakty na jiná zařízení. K důvodům ukončení služby ze strany pracovníka může patřit dlouhodobé porušování dohod a pravidel uživatele, zneužívání pracovníků nebo když zařízení nemá možnost dále danou službu poskytovat. (Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb, 2008)

7. SHRNUÍ TEORETICKÉ ČÁSTI

Cílem teoretické části bylo představit nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Tato zařízení jsou poměrně novou institucí, která vznikla díky iniciativám České asociace streetwork.

V první kapitole teoretické části jsem vymezila pojem riziková mládež. Tato mládež se často kvůli svému chování ocitá na konci svého pomyslného žebříčku životních hodnot, a poté zažívají obávanou obtížnou situaci, se kterou si neví rady. Z toho důvodu jsem se zmínila o příčinách a příznacích v teoretické části.

Můžeme říci, že za vznik těchto zařízení byly iniciátorem právě ony děti, které se potulovaly po ulicích, přičemž svým oblečením byly pro kolemjdoucí velmi nápadní. Historii nízkoprahových zařízení je věnována druhá kapitola.

Celá třetí kapitola patřila nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež. V této kapitole jsem se snažila popsat obecné informace a definice o těchto zařízeních, význam pojmu nízkoprahovost, která je pro veřejnost těžko pochopitelná, jelikož si každý ihned představí bezbariérovost. V této kapitole také pojednávám o principech daných služeb. V kostce můžeme říci, že jde o nízkoprahovost, anonymitu, dobrovolnost, rovný přístup a bezplatnost. Každé zařízení si stanovuje podle svých možností svou cílovou skupinu, podle které sociální pracovník pozná, zda potenciální klient může využívat služby zařízení. Cílovou skupinu jsem rozčlenila do čtyř skupin, kterou si vytvořila Česká asociace streetwork.

Služby, které NZDM nabízí svým klientům, jsem popsala ve čtvrté kapitole. Tyto služby dříve napsali, jak členové ČAS tak i následně Ministerstvo práce a sociálních věcí.

O průběhu poskytování služeb, které nabízí nízkoprahová zařízení, je popsáno v poslední kapitole. Tato kapitola pojednává o tom, co sociální pracovník musí sdělit potenciálním klientům dané služby. Což jsou potřebné informace ohledně jeho práv a povinností ke službám klubu.

8. EMPIRICKÁ ČÁST

8.1. Formulace výzkumných cílů

Hlavním cílem práce je zjistit, jak děti a mládež vnímají principy nízkoprahovosti.

Cíl práce byl rozdělen **do pěti dílčích výzkumných otázek:**

DVO I: Co si klienti představují pod pojmem nízkoprahovost?

Cílem této dílčí výzkumné otázky bylo zjistit, zda děti a mladiství mají ponětí, co je nízkoprahovost. Zda chápou, proč v klubech platí toto pravidlo nízkoprahovosti.

DVO II: Jak klienti rozumí principu anonymity?

Cílem této dílčí výzkumné otázky bylo zjistit, co podle klienta znamená anonymita v nízkoprahovém klubu, jestli klient dostal od sociálního pracovníka dostatečné informace ohledně anonymity, jak chápe, že v klubu platí pravidlo anonymity a v čem tato anonymita klientovi vyhovuje, případně nevyhovuje.

DVO III: Jak klienti chápou princip dobrovolnosti v nízkoprahových zařízeních?

Cílem této dílčí výzkumné otázky je porozumění pravidlu dobrovolnosti, dalším cílem je zjistit, jestli klienti vědí, jak se pravidlo dobrovolnosti projevuje v klubu a proč se toto pravidlo dobrovolnosti uplatňuje.

DVO IV: Jak klienti NZDM rozumí principu rovného přístupu?

Cílem této dílčí výzkumné otázky je zjistit především, jestli chápou pojem rovný přístup ke službám klubu, jakých klientů se toto pravidlo týká a proč si myslí, že v klubech platí pravidlo rovného přístupu.

DVO V: Jak klienti rozumí principu bezplatnosti služeb?

Cílem této dílčí výzkumné otázky je zjistit, zda klienti rozumí pravidlu bezplatnosti, zda umějí vysvětlit, proč toto pravidlo v klubech je a jestli vědí, proč jsou dané služby poskytovány bezplatně.

Tabulka 1 - Transformace výzkumných otázek do tazatelských otázek

VÝZKUMNÁ OTÁZKA	OTÁZKA PRO ROZHOVOR
VO I: Co si klienti představují pod pojmem nízkoprahovost?	TO1: Co si představuješ pod pojmem nízkoprahovost?
	TO2: Proč podle tebe platí v klubech toho pravidlo nízkoprahovosti?
VO II: Jak klienti rozumí principu anonymity?	TO3: Co podle tebe znamená pojem anonymita v nízkoprahovém klubu?
	TO4: Jaké informace ohledně anonymity jsi od sociálního pracovníka dostal?
	TO5: Proč podle tebe platí v klubu toto pravidlo anonymity?
	TO6: Co Ti ohledně anonymity v klubu vyhovuje, a co Ti případně už nevyhovuje?
VO III: Jak klienti chápou princip dobrovolnosti v nízkoprahových zařízeních?	TO7: Jak rozumíš tomu, že v klubu funguje pravidlo dobrovolnosti?
	TO8: Jak/kde se toto pravidlo dobrovolnosti projevuje, když jsi v klubu?
	TO9: Proč podle tebe platí v klubech toto pravidlo dobrovolnosti?
VO IV: Jak klienti NZDM rozumí principu rovného přístupu?	TO10: Jak rozumíš pravidlu rovného přístupu ke službám klubu?
	TO11: Jaké skupiny klientů se podle Tebe toto pravidlo snaží chránit?
	TO12: Proč podle Tebe platí v klubech toto pravidlo rovného přístupu?
VO V: Jak klienti rozumí principu bezplatnosti služeb?	TO13: Jak rozumíš tomu, že v klubu platí pravidlo bezplatnosti?
	TO14: Proč si myslíš, že služby jsou poskytovány bezplatně?

8.2 Metodologické ukotvení výzkumného šetření

Vzhledem k problému a cíli práce byl zvolen kvalitativní výzkum. Tato volba vychází z charakteru cílové skupiny, proto byla vybrána technika polostrukturovaného rozhovoru, kde byla využita výhoda pevně stanovených otázek, s možností klást informantům doplňující otázky. Případně, kdyby informanti odpověděli již na mou otázku v jiné otázce, tak následně otázku vynechat. Miovský tuto techniku charakterizuje jako: „*Schéma obvykle specifikuje okruhy otázek, na které se budeme účastníků ptát. Obvykle je možné zaměňovat pořadí, v jakém se okruhům věnujeme, a dle potřeby a možností tedy toto pořadí upravujeme.*“ (Miovský, 2006, s. 159)

Především rozhovory s předem připravenými otázkami, nemusejí omezovat informanty výzkumu s výběrem odpovědí, jak je tomu u kvantitativního výzkumu. Kvalitativní výzkum nám umožňuje zachycovat nefalešné výpovědi informantů. (Švaříček, Šed'ová, 2007)

Základem pro kvalitativní data jsou slova, která získáváme polostrukturovaným rozhovorem, který je veden v tomto výzkumu s klienty dvou klubů, Agora a Futur.

U výzkumu se předpokládá dodržování etických zásad zachování důvěrnosti sdělených informací. (Švaříček, Šed'ová, 2007)

I přes zvýšené nároky zvoleného kvalitativního výzkumu a konkrétní techniky zmiňované Miovským (2006), jako je především časová náročnost, vyšší nároky na komunikativní schopnosti i vlastní sebereflexi výzkumníka, neutrální zaujímání postojů během dotazování, vyhodnocování a interpretace získaných dat, se mi jeví zvolená technika, vzhledem k cílům ke zkoumané problematice a oslovené skupině informantů, jako nejvhodnější.

Výhodou kvalitativního výzkumu je poměrně malé množství zkoumaných jedinců, avšak důležité je získat od nich co nejkomplexnější informace. Oproti kvantitativnímu výzkumu je kvalitativní časově náročnější.

Polostrukturovaný rozhovor má výhodu toho, že si předem výzkumník připraví pouze základní osnovu otázek. Výzkumník má větší prostor pro vyjádření se dotazovaných,

umožňuje jim vyjádřit různá nedorozumění během rozhovoru nebo jak výzkumník, tak dotazovaný může jít s tématem více do hloubky.

Badatel musí být otevřený vůči zkoumaným objektům a jejich zvláštnostem. Musí se identifikovat se zkoumaným objektem a reagovat na nečekané momenty.

8.3 Charakteristika výzkumného souboru

Respondenti, které jsem si vybrala, navštěvují neziskovou organizaci Šance pro Tebe, která se pyšní svým mottem „Lidé potřebují pomoc“. Sídlí v Chrudimi od roku 1998. Šance pro Tebe aktivně vyhledává a poskytuje své cílové skupině odborné služby. Celý kolektiv se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., a při jejich práci jim pomáhají dobrovolníci. Šance pro Tebe se aktivně podílí na kulturním dění ve městě a zabývá zájmovými akcemi. Tyto služby jsou financovány z veřejných zdrojů, ze státní správy a samosprávy. Část financí získávají z nadačních příspěvků a soukromých darů.

Šance pro Tebe nabízí klientům služby pro jednotlivce, pro rodiny a pro děti a mládež. Dále nabízí expertní služby a podporu volnočasových a zájmových aktivit. V současnosti Šance pro Tebe provozuje tři kluby. Dva z nich se nachází ve zmíněném městě Chrudim a třetí v nedalekém Hrochově Týnci. Chrudim pod sebou má kluby Agora a Futur. Tyto dva kluby jsem si vybrala i ke své bakalářské práci. Dále Šance pro Tebe nabízí terénní práce pro děti a mládež v Chrudimi a v Prachovicích.

Jako výzkumný vzorek jsem si vybrala klienty, kteří navštěvují NZDM Agora a Futur. Tyto dva kluby se liší cílovou skupinou. NZDM Agoru navštěvuje mládež věkové hranici 13 až 26 let. NZDM Futur navštěvují děti ve věkovém rozmezí 6 let až 12 let.

K výběru klientů, které podstoupili rozhovor, bylo prioritou, aby navštěvovali klub alespoň jednou týdně, a aby do klubu docházeli delší dobu, jelikož klienti, kteří by navštěvovali klub málo, nebo začali klub teprve navštěvovat, nemusejí mít dostatečné informace o daných principech klubu.

Rozhovoru se zúčastnilo dohromady 8 informantů, z toho tři dívky a dva chlapci z klubu Agora, a z klubu Futur se do rozhovoru zapojili dvě dívky a jeden chlapec.

Tabulka 2 - Identifikace vzorku informantů

Klient	Pohlaví	Věk	Z klubu Agora/Futur
I 1	Dívka	15	Agora
I 2	Chlapec	16	Agora
I 3	Dívka	15	Agora
I 4	Dívka	18	Agora
I 5	Chlapec	14	Agora
I 6	Chlapec	8	Futur
I 7	Dívka	9	Futur
I 8	Dívka	10	Futur

8.4 Popis realizace výzkumného šetření

Se svolením vedení neziskové organizace Šance pro Tebe jsem uskutečnila výzkumné šetření v klubech Agora a Futur, které oba spadají pod danou neziskovou organizaci. Rozhovory probíhaly v rozmezí dvou měsíců. Sociální pracovníci mi pomohli s výběrem informantů, následně dané informanty oslovili s prosbou, zda by mi poskytli rozhovory k bakalářské práci. Poté, co informanti souhlasili, a já jim sdělila potřebné informace, oni mi poskytli souhlas, že mohou být nahrávání na záznamové zařízení a jejich údaje budou zpracovány anonymně. V průběhu rozhovorů jsem byla přítomna pouze já a klient. Rozhovory se uskutečnily v prostorách klubu, které jsou informantům známé, takže se mohli cítit bezpečně a nerušeně. U rozhovorů jsem se snažila používat nedirektivní přístup. Odpovědi informantů jsem nijak nekomentovala.

Otázky rozhovoru byly kladeny podle tabulky č. 1, schéma otázek zůstaly stejné, jen u některých informantů nebyly otázky zodpovězeny z důvodu neznalosti principů,

nebo na danou otázku odpověděli již v předchozí otázce. Doplnující otázky jsem využila v případě, že jsem informanty musela navést, nebo aby vysvětlili lépe svoji odpověď.

9 ITERPRETACE ZÍSKANÝCH POZNATKŮ

9.1 Výzkumná otázka č. 1

VO I: Co si klienti představují pod pojmem nízkoprahovost?

Na tazatelskou otázku: Co si představíš pod pojmem nízkoprahovost?, neuměli odpovědět dvě třetiny informantů z klubu Futur. Pouze I8 odpověděl, že si pod pojmem nízkoprahovost představí: *„Klub, kam choděj děti si hrát, jelikož tu je i spousta jinejch dětí, tak můžeme hrát i spoustu her, co třeba doma ne a tak.“* Z klubu Agora si pod tímto pojmem informanti nejvíce představovali místo pro trávení volného času, hraní fotbálku, pomoc jednotlivcům a rodinám v nouzi. Dva informanti uvedli, že si představují jen samotné pracovníky klubu, jak uvedla I4: *„Pracovníky zde musíme respektovat a neporušovat pravidla.“*. Největší přehled o pojmu nízkoprahovosti měl I2, který uvedl, že si představuje nízkoprahovost: *„jako klub, do kterého můžu jít s problémem, oni mě poradí, nebo kvůli škole, já sem třeba chodím, že nemám kam jít, tady je většina kamarádů a zahrajeme si fotbálek.“*

Větší polovina dětí, si pod pravidlem nízkoprahovosti nepředstavila nic. Pouze jeden z nich se domnívá, že tu platí toto pravidlo kvůli dětem, které sem chodí na akce realizované klubem. Z klubu Agora pochopil pouze jeden informant, proč v klubech pravidlo nízkoprahovosti platí. Jak uvádí I1: *„Asi že sem asi může každej, že prostě, nedělaj žádné rozdíly, tak mě to připadá, že je to tak.“* Daleko od pravdy nebyla ani dívka, která si je vědoma, že nízkoprahovost v klubech je, jelikož je dostupný pro všechny, a do klubu může člověk přijít kdykoliv. Na tuto tazatelskou otázku nebyl schopen odpovědět I5 ani s pomocí doplňujících otázek.

Shrnutí:

Většina mládeže podala shodnou odpověď o pojmu nízkoprahovosti. Pod tímto pojmem si představila klub, který navštěvují za účelem volnočasových aktivit, hraní fotbálku a povídání si s kamarády. Na základě zodpověděných otázek jsem zjistila, že

informanti z klubu Futur netuší, co si představit pod pojmem nízkoprahovost. Domnívám se, že příčinou neznalostí je věková kategorie, která spadá pod klub, a tak navštěvují Futur za účelem hraní si s kamarády a trávení volného času. Jako negativní faktor hodnotím to, že si děti a některá mládež nedokáže pod tímto pojmem představit nic.

Jedna z položených otázek byla, zda si děti a mládež umí představit, proč pravidlo nízkoprahovosti je. Na základě provedeného výzkumu oslovených informantů byl vyvozen závěr, že děti ani mládež moc dobře nevědí, proč toto pravidlo v klubech je. Na odpovědích se shodli dohromady tři klienti z klubů, kteří vypověděli, že kvůli nízkoprahovosti mohou navštěvovat klub kdykoliv v otevírací době. Dále uvedli, že je to klub, ve kterém se mezi nikým nedělají rozdíly. Můžu říci, že děti a mládež o tomto principu něco málo ví, ale neumí ho aplikovat na konkrétních případech.

9.2 Výzkumná otázka č. 2

VO II: Jak klienti rozumí principu anonymity?

Na otázku, co podle klientů znamená pojem anonymita v nízkoprahovém klubu, odpověděli všichni informanti z klubu Agora. Dvě dívky věděly, že v klubu jim o sobě můžou sdělit jméno, příjmení, odkud pochází a věk, ale není to povinné a stačí říct pouze přezdívka. Nikomu pracovníci klubu o osobních údajích klientů nemůžou nic říct, dokonce ani rodičům, kdyby volali, zda tam opravdu jejich dítě chodí, natož rodičům nebo někomu jinému sdělit, co tam spolu řeší a probírají. I5 odpověděl: „*Bez jména, tváře, třebaže toho člověka vůbec neznám.*“, což je odpověď na to, co celkově znamená anonymita. Tudíž si myslím, že věděl, o co se jedná skrz anonymitu v klubu, pouze nedokázal odpověď lépe zformulovat.

Z klubu Futur rozuměl principu anonymity pouze I6, který odpověděl: „*Stačí Anče o mně jen přezdívka, nemusela jsem jim třeba ani říkat příjmení. Anonymita si myslím, že znamenají informace o mně? Jo?*“. I7 odpověděl: „*Nevím.*“ Na moji doplňující otázku odpověděl, že se ho pracovník pouze zeptal na věk a na jméno, aby si dotyčného nepletli s ostatními. I8 nevěděl vůbec, jelikož mluvil o tom, že princip anonymity znamená „*někdo moc osamělý*“, což je jeden z důvodů, proč děti do klubu Futur chodí

- aby si měli s kým povídat, hrát a necítili se osamělí, ale určitě to není přesná odpověď na princip anonymity.

Dále byla klientům z klubu Agora položena otázka, zda od sociálního pracovníka dostali informace ohledně anonymity. Na tuto tazatelskou otázku odpověděli shodně dva informanti, kteří vypověděli, že vše, s čím se sociálním pracovníkům svěří, si musí nechat pro sebe a neříkat informace, které se o klientech dověděli žádné třetí osobě. Také se jim líbí, že pracovníkům o sobě nemusí říkat žádné podstatné věci. I3 a I5 si vůbec nevybavují to, že by od pracovníka nějaké informace ohledně anonymity dostali. Jak uvedl I3: „*Asi mně nic neřekl, nevybavuji si to.*“ Není ovšem možné, že by jim sociální pracovníci informace nepodalí, protože mají podepsanou smlouvu, tudíž jim informace ohledně anonymity automaticky byly poskytnuty, což se vylučuje s odpovědí I5, který odpověděl: „*To asi ne.*“ Z klubu Futur věděl pouze I7, který odpověděl: „*No asi něco jo, co jim můžu říct a co nemusím.*“. I6 odpověděl: „*Nevím, zda mi byly informace dány.*“

Po tazatelské otázce zda dostala mládež od sociálního pracovníka informace ohledně anonymity, následovala otázka, proč si myslí, že toto pravidlo v klubu platí. Nejlépe na tuto otázku odpověď shrnula I1, která odpověděla: „*Když se na nás někdo bude ptát, tak o nás nemůžou nic říct, třeba rodiče, kdyby sem volali, takže jim nemůžou říct, co tady s něma řešíme, co probíráme, a na co se ptám, a když máme rozhovor, tak to nemůžou říct.*“ Ostatní také měli přehled o tom, co znamená toto pravidlo, jelikož odpovídali, že sociální pracovník o nich nesmí nic sdělit ani kamarádům, ani rodině a ostatním, a že musí zůstat vše v tajnosti, i kdyby se stal nějaký problém, což ostatně tvrdí I4: „*Kdyby něco bylo v tajnosti, nebo ten dotyčnej měl průser, tak je to prostě tajemství a pracovníci by se o tom nějak neměli bavit a ani se nás ptát a tak. Pracovníci by neměli ani od nás vyzvídat, proč tu třeba včera Míša nebyl, co d'ál, že nepřišel a tak další věci.*“

Děti z klubu Futur měly všeobecný přehled o tom, proč toto pravidlo v klubech platí, kromě I8, který odpověděl: „*Protože nechtějí nutit děti do něčeho.*“ I7 odpověděl podobně jako I6, který tuto odpověď shrnul následovně: „*No, třeba aby se o mě nějaké ty informace neposkytovaly třeba do školy, to si myslím, že by tak nemělo být. Jelikož*

by pak učitelka ve škole mohla hodnotit i to, jak se tady v klubu chová a mohlo by se to prolínat i ve škole.“

Šestá tazatelská otázka se týkala toho, jak dětem a mládeži anonymita v klubu vyhovuje, případně nevyhovuje. Polovina mládeže se shodla, že jim anonymita v klubu vyhovuje z důvodů, jak uvedl I2: *„Vyhovuje, kdyby někdo přišel, jestli jsem tu byl a vyptával se na mne, tak by mi to bylo nepříjemné.“* Dále se mládeži na anonymitě líbí, že pracovníci musí díky anonymitě přistupovat ke všem „fěr“. Jednomu z nich vyhovuje anonymita proto, že se může někomu (sociálnímu pracovníkovi) svěřit s čímkoliv, aniž by se musel bát toho, že to pracovník poví někde dál, a už vůbec ne toho, že by ho soudil nebo mu něco vyčítal.

V Klubu Futur I7 uvedl jako jediný, že mu anonymita nevyhovuje. *„Nevyhovuje, třeba tatškovi řeknu, že půjdu do klubu, a pak půjdu někam a on mi nebude věřit, tak oni mu to neřeknou, takže si bude myslet, že mu lžu.“*

Shrnutí:

V souvislosti s touto výzkumnou otázkou jsem zjistila, že mládež v klubu Agora ví, co si představit pod pojmem anonymita, což považují za pozitivní faktor. Mládež vnímá anonymitu jako informace o sobě, které mohou nebo nemusí sociálnímu pracovníkovi v klubu sdělit. Informanti shodně uvedli, že sociální pracovník o nich nemůže nikomu nic říkat. Na základě této položené tazatelské otázky jsem ověřila, že klienti, kteří navštěvují klub, mají jasno v pojmu anonymita. Když shrneme děti z klubu Futur, zjistila jsem, že pojmu anonymita rozumí pouze jeden klient ze tří.

Jednou z dalších položených otázek jsem zjišťovala, zda děti a mládež dostali informace od sociálních pracovníků o pojmu anonymita. Na základě provedeného výzkumu oslovených informantů jsem vyvodila závěr, že mládež si nevybavuje, že by jim sociální pracovník informace ohledně anonymity dával. Taktéž shodně uvádějí, že pojem anonymita slyšeli od sociálních pracovníků, ale nevědí, co si s tím mají spojit.

Z odpovědí na otázku, zda děti a mládež ví, jak se pravidlo anonymity projevuje, když jsou v klubu, lze vyvodit závěr, že všichni oslovení odpověděli, že ano. Za pozitivní faktor musím uvést to, jak mládež tuto otázku uměla aplikovat na příkladech i ze svého

života. Děti z klubu Futur spojovaly anonymitu v klubu, jako informace, které sociální pracovníci nemohou sdělovat do školy.

Na základě analýzy odpovědí, lze říci, že klientům vyhovuje v klubu Agora anonymita. Informanti shodně uvádějí, jak se jim anonymita líbí z pohledu toho, že sociální pracovníci o jejich problémech neříkají ostatním. Překvapila mě odpověď dítěte, které jako jediné z oslovených uvedlo, že mu anonymita v klubu Futur nevyhovuje z důvodu, který byl rozepsán výše.

Z provedené výzkumné otázky lze vyvodit závěr, že větší polovina dětí a mládeže vnímá anonymitu a má obecný přehled o jejím významu. Jako negativní faktor musím uvést to, že mě překvapila reakce dětí a mládeže, kteří si nevybavují, jestli od sociálních pracovníků dostali informace ohledně anonymity.

9.3 Výzkumná otázka č. 3

VO III: Jak klienti chápou princip dobrovolnosti v nízkoprahových zařízeních?

Dětem a mládeži byla položena sedmá tazatelská otázka: Jak rozumíš tomu, že v klubu funguje pravidlo dobrovolnosti? Z klubu Agora na tuto otázku odpověděli všichni, pouze I2 odpověděl až po položení doplňující otázky, zda klub navštěvuje dobrovolně: *„Chodím sem dobrovolně, můžu ho opustit, kdy chci, ale je tu pravidlo, pokud udělám nějaký přestupek, třeba často budu mluvit sprostě nebo se prát a urážet, tak mě může pracovník vykázat ven, a je na něm na jak dlouho.“* Jedna z oslovených dívek si pod dobrovolností představuje, že je nikdo v Agoře nemůže držet. Nikdo jim nemůže říkat, co mají dělat. Samozřejmě si uvědomují, že tu jsou pravidla, která se musí dodržovat a mohou si přijít a odejít domů, kdy chtějí. I3 si představil pod dobrovolností: *„Jeden člověk se může stát dobrovolníkem a může zaskakovat jiného pracovníka.“* Stát se dobrovolníkem může samozřejmě každý. Jako dobrovolník může pomáhat s přípravami akcí, pomoci s doučováním jiných klientů a s organizováním společenských her. Ale jak si myslí I3, dobrovolník nemůže zaskakovat do jisté míry sociálního pracovníka v daném klubu. Na odpovědi se podobně shodli i někteří další informanti: *„Když chce tak to udělat, když nechce, tak nemusí.“* Jeden z nich pouze navíc doplnil informaci, že si může přijít a odejít domů, ale pouze v otevírací době klubu.

Děti se u sedmé tazatelské otázky více rozpovídaly než u předchozích. I6 dobrovolnost vnímá tak, že se může rozhodnout sám, zda půjde na nějakou akci, nebo nikoliv: *„Když nám pracovníci nabídnou, zda nechceme jít s něma bruslit, tak je na nás, jak se rozhodneme, můžeme buď jít, nebo ne. Nenutěj nás. Já s Ančou (sociální pracovnice) chodím rád, jde nás celá parta vždycky. My si to vždycky parádně užijeme, kolikrát si říkáme s klukama, že je to větší prča než jít s našima.“* Jedna z uvedených dívek vidí dobrovolnost v tom, že klub navštěvuje dobrovolně. Většinou a ráda chodí na akce, ale když se jí nechce, tak nemusí. Jedno dítě vypovědělo, že nemá rádo bruslení a díky dobrovolnosti ho do toho nikdo nenutí. Po této odpovědi jsem se zamyslela nad tím, jak jsou důležité principy nízkoprahových klubů – kdyby neplatil například princip dobrovolnosti, tak to děti a mládež odradí, protože by se spíše cítili jako ve škole. Překvapilo mě u odpovědi I8, že dítě si pod pojmem dobrovolnost představilo i dobrovolníky, a zároveň dokázalo pochopit, že: *„To nejsou obyčejní pracovníci, ale dělají to dobrovolně.“*

Na řadu přišla tazatelská otázka, jak/kde se pravidlo dobrovolnosti projevuje v klubu, když tam je klient. Dva z uvedených podali shodné vyjádření, že je pravidlo dobrovolnosti projevu při příchodech a odchodech z klubu. Čili se sociálních pracovníků nemusí ptát a oznamovat jim, že jdou jinam. Dle I3: *„No projevuje se to třeba tím, když i po nás pracovníci něco potřebují, třeba tu byla kontrola, a tak se nás zeptali, jestli bysme si nechtěli s němi popovídat, samo že dobrovolně, já třeba šla, ale kámoška nechtěla a tak nemusela.“* Čímž dal najevo, že se mu líbí dobrovolnost při již už zmíněných rozhovorech, které sociální pracovníci evidují do složek dlouhodobých klientů. Noví klienti vidí, že nejsou do ničeho nedobrovolně tlačeni. A právě tím si u nich sociální pracovníci získávají a vytvářejí důvěru. Může dojít i k tomu, že zmíněná „kámoška“ půjde časem na rozhovor také. Tento můj názor zakládám na tom, že jsem při rozhovorech byla svědkem toho, že mi klient přikývl na rozhovor až po tom, co mu předchozí informant sdělil, jak rozhovor probíhal, a že se nemusí ničeho bát. I4 si představuje dobrovolnost v klubu takto: *„No já třeba, když jdu domů, tak jim řeknu „čau“, jako nikdo nás nenutí tu být, a ani nás nevyhazují, teda když už nekončí otevírací doba, nebo teda jestli neděláme nějaký bordel, to zas mají právo nás vyhodit.“*

Děti ve Futuru na tuto tazatelskou otázku odpovídaly velmi stručně. Můžu říci, že dobrovolnost v klubu si nejlépe umí představit I7: *„Asi tím, že mě do ničeho nesmějí nutit, jako pracovníci a vlastně nikdo.“* Ostatní dva informanti vnímají dobrovolnost tak, že mohou jít domů a nikdo je nesmí v klubu držet.

Na moji otázku, proč podle tebe platí v klubech pravidlo dobrovolnosti, se shodly dvě dívky, které si myslí, že je to proto, aby je nikdo do ničeho nenutil. I3 jen doplnila: *„Oni si to jen napíší do bloku, že jsem tu byla od kdy do kdy, kvůli nějaký dokumentaci o mně.“* Mohu říci, že mě překvapila odpověď dvou informantů, kteří se domnívají, že dobrovolnost v klubu je užitečná pro sociální pracovníky: *„Aby nás mohli vykopnout z klubu, kdybychom dělali nějaký nepořádek, nebo aby měli nad námi nějaký respekt.“*

Ve Futuru informanti odpovídali velmi stručně. Jedna slečna se domnívá, že dobrovolnost v klubech platí, aby ji sociální pracovníci nenutili do něčeho, co nechce. I7 mě i rozesmál, a vlastně i sám sebe, když mi odpověděl: *„Tak asi proto, že mám nějakou svoji volbu, co chci, mě nic jiného nenapadá, bych musela hodně přemýšlet, a to mně moc nejde. Smích.“*

Shrnutí:

Touto výzkumnou otázkou jsem zjišťovala, jak děti a mládež chápou dobrovolnost. Jednou z položených otázek bylo, jestli chápou, že funguje v klubu dobrovolnost. Jako pozitivní faktor u této otázky hodnotím to, že všichni informanti si jsou vědomi, jak toto pravidlo v klubu funguje. Klienti si pod dobrovolností představí, že je nikdo v klubu nesmí držet proti jejich vůli a klub mohou kdykoliv opustit a nikdo jim nepřikazuje, co v klubu mají dělat. K pozitivním patří odpovědi respondentů, kteří si uvědomují, že v klubu platí pravidla, která musí dodržovat, pokud chtějí navštěvovat klub. Za významný faktor považují odpovědi dětí, které dobrovolnost vnímají jako rozhodovat se sám. Další pozitivní reakce přišla na otázku, jak si dítě v klubu Futur představilo pod pojmem dobrovolnost i samotné dobrovolníky, a zároveň dokázalo odpovědět, co je dobrovolnost. Z těchto odpovědí lze vyvodit závěr, že děti a mládež vnímají dobrovolnost pozitivně a dokážou si představit, co tento pojem znamená.

Někteří informanti shodně uvedli, jak se dobrovolnost projevuje v klubu. Chápu to jako volnost při příchodu a odchodu z klubu, a že nikomu nemusí nic sdělovat. Žádný z informantů neuvedl, že by se mu dobrovolnost nelíbila. Naopak někteří informanti uvedli, jak se jim dobrovolnost líbí z toho důvodu, že je nikdo do ničeho nenutí. Z odpovědí nelze přesně zjistit, jak děti vnímají dobrovolnost v klubu, jelikož jejich odpovědi byly stručné. Přesto se jejich výpovědi nijak nelišily od mládeže z Agory. Z této otázky bylo zjištěno, že děti a mládež vnímají dobrovolnost, i když klub navštěvují.

V souvislosti s položenou otázkou, proč v klubech platí dobrovolnost, se menší polovina klientů shodla v tom, že dobrovolnost platí ve smyslu, že je nikdo do ničeho nenutí. Dle názoru některých informantů bylo zjištěno, jak je dobrovolnost v klubu užitečná i pro sociální pracovníky, kteří mají nad mládeží respekt a v případě porušení pravidel je mohou vykázat z klubu. Za negativní faktor musím uvést to, jak si děti nedokázaly pod touto otázkou nic souhrnného představit.

Z této výzkumné otázky lze vyvodit závěr, že děti a mládež chápu pojem dobrovolnost a uvědomují si, jak se dobrovolnost v klubech projevuje.

9.4 Výzkumná otázka č. 4

VO IV: Jak klienti NZDM rozumí principu rovného přístupu?

Když jsem mládeži v NZDM klubu Agora položila otázku: „*Jak rozumíte principu rovného přístupu?*“, odpověděli všichni tázání tak, že to ve mně zanechalo pocit, že všichni mají přehled a ví, co tento důležitý princip znamená. Přesto odpověděl každý jinak, nebo spíše každý řekl část celého principu. Samozřejmě všechny tyto části jsou důležité a je vidět, že každý si tento princip uvědomuje na tom, co je pro něho samotného nejdůležitější, a co se dotýká nebo jeho blízkého dotýká nejvíce.

I1 odpověděl: „*Asi tak, že každý má svá práva.* A I2, že pracovníci nedělají žádné rozdíly vůči barvě a vzhledu. I3 řekl: „*Platí to pro rodiny, ty co mají problémy, pomáhají druhým. Přejde sem třeba jiný člověk, například postižený, tak by se měli chovat ke všem stejně.*“ I4 se rozpovídala o tom, že je romského původu. Tudíž je pro ni, její rodinu a kamarády prvotní a příjemné, že se v Agoře za svůj původ nemusí

stydět a pracovníci se k nim chovají stejně jako k ostatním. Jak I4 říká: „*Ve škole se mi za můj původ spolužáci smějí, proto odpoledne tak ráda chodím za kamarády do Agory.*“ I5 odpověděl stručně, ale jednoznačně: „*Že se k sobě chováme rovnoprávně,*“ a přesně o to také jde.

V nízkoprahovém klubu Futur se mi nejvíce rozpovídal I7: „*Musejí být spravedliví. Týká se to třeba Martina. Martin je takový jinačí než já a oni (sociální pracovníci) se musí chovat stejně k němu jako ke mně. Všechno to je právě rovný, jelikož jsou ke všem spravedliví, takže třeba nikdo nemá pravdu, když se tu někdo rve nebo handrkuje.*“ Rozdíl mezi Futurem a Agorou byl v tom, že malé děti ještě moc nevnímají a nezažívají, na rozdíl od mládeže, která navštěvuje Agoru, šikanu či posměšky a rasismus, což se projevilo na odpovědi I8, který si myslí, že toto pravidlo chrání hlavně sociální pracovníky, aby děti nemohly dělat nic špatného a zlobit. I6 mi jako jediný neodpověděl na princip rovného přístupu. Myslí si, že to znamená to, že děti mají společné zájmy.

Při jedenácté otázce: „*Jaké skupiny klientů se podle Tebe toto pravidlo snaží chránit?*“, se mi nejvíce z klubu Agora rozpovídal I5, který do odpovědi zahrnul jak etnické skupiny, hendikepovanou mládež, klienty, kteří se čímkoliv liší od ostatních, a dokonce se vyjádřil, že si myslí, že toto pravidlo chrání i pracovníky klubu. „*Ty jo, asi i ty pracovníky, co tu pracujou. I klientů, kteří se liší, třeba váhou, to by bylo blbý mu říct si tlustej, tak vypadni. I lidi různých typů barvy. Je blbý, kdyby sem chodili jen, jakože bílí, když klub je pro všechny. Takže i pro romáky.*“ Jedna z tázaných odpověď ztotožnila s kamarádčinými zkušenostmi. Kamarádka šilhá a trochu hůře mluví. Párkrát se jí ostatní mládež v klubu smála a sociální pracovník je napomenul. Což je podle ní „*fajn*“. Někteří informanti mluvili hlavně o tom, že si rasismus v klubu nesmí ani náhodou dovolit. I2 se k otázce vyjádřil tak, že sociální pracovník musí brát mládež romského původu stejně jako ostatní. „*Dodržují střet mezi bílým a romákem. Sociální pracovní to nesmí rozlišovat. No prostě jsme lidi jako ostatní.*“ Že pravidlo rovného přístupu chrání hendikepované a rodiny s nízkými příjmy si myslí I3, jejíž odpověď zněla: „*No tak asi postižený a rodiny s nízkými příjmy. Třeba moje mamka na tom není dobře a tím, že sem chodím, tak ji pomáhám, jelikož nechodím na žádný jiný placený kroužky, které stojí moc peněz. Tady se zabavím i bez nich.*“

V klubu Futur si děti myslí, že toto pravidlo chrání hlavně sociální pracovníky. Aby na ně děti nebyly zlé a drzé. Pouze jeden chlapec odpověděl, že se toto pravidlo týká Diany a pracovníci se chovají ke všem stejně. Po doplňující otázce, kdo je Diana, jsem se dozvěděla, že jde o jeho kamarádku z klubu, která má hendikepované postižení.

Dvanáctá tazatelská otázka směřovala k tomu, proč si děti a mládež myslí, že pravidlo rovného přístupu v klubech platí. Jedna z tázaných uvedla, že rovný přístup chápe jako: *„Pohodu, a aby v klubu nebyl žádný stres.“* Na této otázce se shodla většina informantů, kteří uvedli, že toto pravidlo tu je, aby se udržoval střet mezi *„romákem a bílým“*. I1 jen dodala: *„Aby se tu nedělaly rozdíly, můžou sem všichni. Je jedno jestli je to romák nebo normální holka jako já. Smích.“* Někteří informanti uvedli, že díky rovnému přístupu se jedná se všemi stejně. I5 uvedla: *„Že s tím člověkem se pak i líp vychází, když s ním jednáme se stejným způsobem, jako s tím jiným. Když jako jedním s tím jedním líp, tak ten druhý si to může třeba špatně vyložit.“* Pod tímto pravidlem si i děti dokázaly představit otázku, jak se pravidlo rovného přístupu v klubu projevuje. Jak uvedl I7: *„Aby to tu bylo všechno rovný, kamarádský a pracovníci jsou potom taky jináci, takový hodnější a tak, smějí se s námi.“* I6 odpověděl stejně jako informanti z Agory. Myslí si, že se pravidlo projevuje v klubu tak, aby se nedělaly rozdíly mezi dětmi, jelikož jak uvedl: *„Každý je jiný.“*

9.5 Výzkumná otázka č. 5

VO V: Jak klienti rozumí principu bezplatnosti služeb?

Na třináctou položenou otázku: „*Jak rozumíš tomu, že v klubu platí pravidlo bezplatnosti služeb?*“, odpověděla I2: „*Bezplatnost? To si představím to, že nemusím platit za to, že mi s něčím pomůžou, třeba i s úkolem na ájínu, nebo s nějakým problémem.*“ Někteří informanti měli stejný názor na bezplatnost, jelikož si představili, že vlastně v klubu platí pouze za šťávu a čaj. I3 jen dodal, že ještě v klubu platí za to, když něco rozbije, jelikož to jsou věci klubu. Jak dodal I2: „*Nesmí se tu platit, ale když něco rozbijeme, tak to musíme zaplatit.*“ Myslím si, že respondenti z klubu Agora dobře vědí, co znamená bezplatnost služby. Každý informant zde vymezil nějakou službu, za kterou musí platit, někteří i uvedli, za co všechno platit nemusí. Sem můžeme zařadit – přístup k internetu, fotbálek a různé stolní hry.

I6 z Futuru rozumí bezplatnosti tak, že nemusí platit v klubu za šipky a různé karetní hry, za což je rád. Jak uvedl: „*Je to dobrý, jelikož doma tolik hraček mít nemůžu, jelikož na to nemáme, a tady si alespoň můžu zahrát různé hry, a to že jich tu je spousta.*“ Jedno z dětí se zmínilo, že je klub bezplatný, ale když jedou na výlet, tak na to jim klub něco málo přispěje, ale jinak si to musí platit.

Moje poslední otázka směřovala k tomu, proč si děti a mládež myslí, že služby jsou poskytovány bezplatně. I5 se rozpovídal o tom, jak mu vyhovuje, že jsou služby poskytovány bezplatně. Myslí si, že by to nebylo „fér“, kdyby se za služby muselo platit. „*Když by sem někdo přišel, někdo kdyby měl peníze, a někdo, kdo by neměl, tak je to vůči jemu blbý, že by nemohl si nic zahrát, jít na počítač a tak.*“ Skoro každý informant si myslel, že služby jsou poskytovány, aby sociální pracovníci mohli pomáhat lidem, kteří na tom nejsou finančně dobře. Například jak uvedl I3: „*Jinde se za kroužky musí platit, tady ne. Jelikož nám chudčím chtějí pomoci.*“ I1 uvedl, že služby financuje Šance pro Tebe. „*Je to nezisková organizace, tak asi proto, v tomhle se fakt nevyznám. Smích.*“

Překvapilo mě, jak děti reagovaly na mou poslední otázku. I6 si myslí, že dětem chtějí pomoc. Jak uvedl: „*Jsou bezplatné, jelikož nám chtějí pomoc, chtějí pomoc dobrým*

věcem, abychom se jen tak nevlákali po venku.“. Podobný názor sdílí i I7. Vyhovuje mu, že může v klubu trávit svůj volný čas a doučovat se.

Shrnutí:

Jednou z tazatelských otázek jsem ověřila, jak děti a mládež rozumí tomu, že v klubech platí pravidlo bezplatnosti. Tyto odpovědi informantů označuji za pozitivní, a to jak u mládeže, tak u dětí. Klienti z klubu Agora si představují bezplatnost tak, že klub navštěvují, aniž by za dané služby museli platit. Avšak jak shodně uvedli, musí platit pouze za nealkoholické nápoje (čaj, šťáva). U této otázky bylo zjištěno i to, jak oslovení umí aplikovat bezplatnost na různých službách poskytovaných v klubu, například při doučování nebo hraní fotbalu. Informanti uvedli i to, že služby jsou bezplatné, ale pokud něco rozbijí nebo zničí, musí za to zaplatit. Lze vyvodit závěr, že informanti z obou klubů dobře ví, co znamená pojem bezplatnos, a jsou si i vědomi toho, že ne vše je v klubu zadarmo.

Poslední otázkou jsem zjišťovala, proč si informanti myslí, že služby jsou poskytovány bezplatně. Za negativní faktor musím označit to, že pouze jeden z informantů z klubu Agora uvedl, proč jsou tyto služby bezplatné. Ostatní dotazovaní sdělili jen to, že by nebylo spravedlivé, kdyby za služby platili pouze ti, kteří na to mají peníze. Jako pozitivní informaci mohu uvést odpověď jednoho informanta z klubu Futur, který si myslí, že služby jsou poskytovány, aby sociální pracovníci pomáhali dětem a ony se jen tak nepoflakovaly po venku.

ZÁVĚR

Ve své bakalářské práci jsem se zaměřila na děti a mládež navštěvující nízkoprahová zařízení. Cílem bakalářské práce bylo zjistit, jak děti a mládež vnímají principy nízkoprahovosti. Zaměřila jsem se na dva kluby - Agoru a Futur, které se nachází ve městě Chrudim.

Teoretická část byla věnována nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež. Snažila jsem se popsat, co je to nízkoprahovost. Věnovala jsem se vymezení pojmu nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Vylíčila jsem jejich cíle a cílovou skupinu, popsány byly i principy nízkoprahovosti. V jedné z kapitol v teoretické části jsem se zmínila o historii nízkoprahových zařízení. Popsány byly i služby, které nízkoprahová zařízení pro děti a mládež nabízí a průběh poskytování služeb. Dále jsem se věnovala rizikové mládeži a roli sociálního pracovníka v nízkoprahových zařízeních.

Z výsledků výzkumného šetření vyplynulo, že mládež a děti navštěvují kluby hlavně z důvodu volnočasových aktivit, pobavení se s přáteli, řešení osobních problémů a vypovídání se sociálním pracovníkům nízkoprahových zařízení. Co se týče principů nízkoprahovosti, tak mě překvapilo, že děti a mládež neznali pojem nízkoprahovost, přestože jsou stálými klienty klubu a nízkoprahovost je v jejich názvu. Dle položených otázek ohledně anonymity jsem vyvodila závěr, že klienti z klubů mají přehled o jejich právech a anonymitě obecně, což považuji za pozitivní faktor. Pod položenými otázkami ohledně bezplatnosti, dobrovolnosti a rovném přístupu si informanti ihned představili, co jednotlivé principy znamenají, i když předpokládám, že jim značně napověděly názvy principů. Z vyhodnocení výzkumného šetření vyplynulo, že mládež ví celkově o všech principech více než děti. Myslím si, že hlavním příčinou může být to, že si děti chodí do klubu hlavně hrát s kamarády, a na rozdíl od mládeže se většinou neseťkávají s žádným druhem šikany, což je to, co mládež na principech v klubu oceňuje nejvíce.

Z výzkumného šetření také vyplynulo, že nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Chrudimi respektují základní principy nízkoprahovosti již při uzavírání smluv se zájemci. Avšak bylo zjištěno, že klienti těchto zařízení tyto principy dostatečně nevnímají a neuvědomují si jejich důležitost.

Za velmi pozitivní faktor považuji to, že po rozhovorech se mnou si děti povídaly a vyměňovaly názory na ony principy a následně se dotazovaly sociálních pracovníků, zda i oni tyto principy znají.

Bakalářská práce mě obohatila z pohledu dovědění se více informací o nízkoprahových zařízeních. Touto prací jsem získala i praktické zkušenosti z hlediska výzkumné části, kde jsem si vyzkoušela rozhovory s klienty.

Závěry výzkumného šetření jsou zpětnou vazbou nejen pro vedení neziskové organizaci Šance pro Tebe, ale i pro sociální pracovníky, kteří přímo pracují s klienty v klubu.

SEZNAM ZDROJŮ

Použitá literatura:

- [1] BEDNÁŘOVÁ, Zdena a PELECH, Lubomír. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2003. 99 s. ISBN 80-7239-148-8.
- [2] DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
- [3] JEDLIČKA, Richard et al. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Vyd. 1. Praha: Themis, 2004. 478 s. ISBN 80-7312-038-0.
- [4] KLÍMA, Petr, ed. et al. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009]. 359 s. ISBN 978-80-254-4001-8.
- [5] LABÁTH, Vladimír. *Riziková mládež: možnosti potenciálních změn*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001. 157 s. Studijní texty; sv. 19. ISBN 80-85850-66-4.
- [6] MAREK, Jan. *Současná situace nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v Litoměřicích a perspektiva rozvoje*. Brno, 2012. 105 s. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, katedra sociální politiky a sociální práce. Ved. Práce Dipl. -Theol. Univ. Stanislava Ševčíková, Ph.D
- [7] MATOUŠEK, Oldřich a KROFTOVÁ, Andrea. *Mládež a delikvence*. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2003. 340 s. ISBN 80-7178-771-X.
- [8] MATOUŠEK, Oldřich, ed., KODYMOVÁ, Pavla, ed. a KOLÁČKOVÁ, Jana, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. 351 s. ISBN 978-80-7367-818-0.
- [9] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. 287 s. ISBN 80-7178-549-0.
- [10] MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006. 332 s. Psyché. ISBN 80-247-1362-4.
- [11] Sociální práce. *Role sociálního pracovníka*. 2007, roč. 2007, č. 1, s. 138. ISSN 1213-6204

- [12] ŠVARŤÍČEK, Roman a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007. 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [13] ZEMANOVÁ, Vanda a DOLEJŠ, Martin. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. 1. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. 151 s. Monografie. ISBN 978-80-244-4492-5.

Časopisy:

- [14] HERZOG, Aleš. *Rozhovor s Jiřím Staničkem*. In: *Éthum - bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci*, č. 33. Praha: Sdružení pro sociální prevenci a sociální pedagogiku „ÉTHUM“, 2002, 150 s.
- [15] HERZOG, Aleš. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. In: *Éthum - bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci*, č. 39. Praha: Sdružení pro sociální prevenci a sociální pedagogiku „ÉTHUM“, 2003, 152 s.

Internetové zdroje:

- [16] *Česká asociace streetwork (2008): Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních. [cit. 11.12.2015] Dostupné z: <http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf>
- [17] *Česká asociace streetwork* [cit. 5.12.2015] Dostupné z: <http://www.streetwork.cz/>
- [18] *Etický kodex společnosti sociálních pracovníků* [cit. 10.11.2015]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_ssprc.pdf
- [19] *Jak poznat dítě v obtížné situaci a jak postupovat* [cit. 8. 12. 2015]. Dostupné z: http://www.zskopidlno.cz/prevence/jak_poznat_dite_v_obtizne_situaci_a_jak_postupovat.pdf
- [20] *Probační a mediační služba*. [cit. 8.12.2015]. Dostupné z: <https://www.pmscr.cz/>
- [21] *Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM* [cit. 11.12.2015]. Dostupné z: <http://www.streetwork.cz/content/view/195/157/>
- [22] *Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona*

o sociálních službách. [cit. 12.12.2015]. Dostupné

z: <http://www.uplnezneni.cz/vyhlaska//505-2006-sb-kterou-s-provadeji-nektera-ustanoveni-zakona-o-socialnich-sluzbach/>

[23] *Zákon č.108/2006 Sb.* [1.12.2015]. Dostupné

z: <http://www.uplnezneni.cz/zakon/108-2006-sb-o-socialnich-sluzbach/>

Další zdroje:

Výroční zpráva 2014

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 - Transformace výzkumných otázek do tazatelských otázek	35
Tabulka 2 - Identifikace vzorku informantů	38

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 - Přepis rozhovoru s klientkou č. 4.....	58
Příloha 2 - O Šanci pro tebe.....	61

Příloha 1 - Přepis rozhovoru s klientkou č. 4

Ahoj, jmenuji se Martina, momentálně studuji Univerzitu v Hradci Králové, obor sociální práce ve veřejné správě, jsem ve třetím ročníku. Tématem mé bakalářské práce je jak tady vnímáte v klubech principy nízkoprahovosti. Položím ti pár otázek. Souhlasíš, prosím tě, s nahráváním tvých odpovědí na telefon? Samozřejmě využiji jen údaje, co jsi mi sdělila, a v mé bakalářské práci budeš anonymní.

Co si představuješ pod pojmem nízkoprahovost?

Ježiš, já jsem blázen, mě napadá jen větší klub, hodně lidí a pracovníci. Pracovníci tu jsou od toho, aby ti pomohli, třeba matkám s dětmi, s bydlením a tak. Nám třeba takhle holky pomohly. Ještě mě napadá, že no, že tu jsou i principy, které nám říkají, jak se tu máme chovat a tak, třeba nesmíme v klubu kouřit, fejkky, ukazovat zápalky, respektovat pracovníky, samozřejmě.

Proč podle tebe platí v klubech toto pravidlo nízkoprahovosti?

To proto, aby nebyly problémy, aby si lidi uvědomili, jak se mají chovat, i třeba kvůli práci a škole. Hodně nás tu naučí jak komunikovat.

Co podle tebe znamená pojem anonymita v nízkoprahovém klubu?

Jméno, příjmení, odkud pocházím, kolik mi je, jakože jim to můžu říct, ale nemusím. Je to na mně. Můžu jim třeba jen říct přezdívkou a tak.

Jaké informace ohledně anonymity jsi od sociálního pracovníka dostala?

Určitě mi to říkali, ale přesnou nějakou definici teda nevím, a ani si nevybavuju.

Ani při uzavírání smlouvy?

A jo. To jo, to mi sociální pracovník říkal, jaké mám práva a povinnosti. Takový jakože závazky ke klubu.

Proč podle tebe platí v klubu toto pravidlo anonymity?

Kdyby něco bylo v tajnosti, nebo ten dotyčnej měl průser, tak je to prostě tajemství a pracovníci by se o tom nějak neměli bavit, a ani se nám smát a tak. Pracovníci by neměli ani od nás vyzvídat, proč tu třeba včera Míša nebyl, co d'ál, že nepřišel, a tak další věci.

Co ti ohledně anonymity v klubu vyhovuje, a co ti případně už nevyhovuje?

Vyhovuje mi to, to jo. Já jsem ráda. Kdyby tu nebyl ten klub, tak nemám kam chodit. Pracovníci jsou hodný a já je mám moc ráda. A třeba, i když mám nějaký problém, můžu se s nima o tom bavit, a vím, že oni mi pomůžou. Za to jsem fakt ráda.

Jak rozumíš tomu, že v klubu funguje pravidlo dobrovolnosti?

No že sem můžu jít dobrovolně, jako že mě sem pracovníci nenutí. Jdu sem sama, kdykoliv chci. Teda jen když, mají otevřeno.

Jak/kde se toto pravidlo dobrovolnosti projevuje, když jsi v klubu?

No já třeba, když jdu domů, tak jim řeknu „čau“. Jako nikdo nás tu nenutí tu být, a ani nás nevyhazují, teda když už nekončí otevírací doba, nebo teda jestli neděláme nějaký bordel, to zas mají právo nás vyhodit.

A to se ti někdy stalo?

No mě osobně ne. Ale kámošce už kolikrát, jelikož mluví jak dlaždič, a to se tu nesmí.

Proč podle tebe platí v klubech toto pravidlo dobrovolnosti?

Tak proto, že je to užitečný pro nás děti. Ale i pro pracovníky.

Proč myslíš, že i pro sociální pracovníky?

No já nemyslím obecně sociální pracovníky, ale spíš dobrovolníky. Tak ty, když s něčím pomáhají, tak to dělat nemusejí, když nechtějí. Ale vlastně i sociální pracovníky. Ted už jsem se zamotala (smích), ale hlavně pro ty dobrovolníky.

Jak rozumíš pravidlu rovného přístupu ke službám klubu?

No, že to je dobrý pro mé kámoše, rodinu, já jsem romka, tak že to je užitečné právě pro mne?

Jaké skupiny klientů se podle tebe toto pravidlo snaží chránit?

Rasisti? Nebo ty, co jsou čistotný? Nebo a ty co mají problémy, třeba s pletí a tak.

Proč podle tebe platí v klubech toto pravidlo rovného přístupu?

Tak s tím člověkem se pak i líp vychází, když s ním jednáme se stejným způsobem, jako s tím jiným. Když jako jedná s tím jedním líp, tak ten druhý si to může třeba špatně vyložit.

Jak rozumíš tomu, že v klubu platí pravidlo bezplatnosti?

No že nemusím platit za všechno? Třeba já platím jen za šťávu, čaj a kopírku.

Proč si myslíš, že služby jsou poskytovány bezplatně?

No je to lepší, než kdyby se za to platilo. Když by sem někdo přišel, někdo kdyby měl peníze, a někdo, kdo by neměl, tak je to vůči jemu blbý, že by nemohl si nic zahrát, jít na počítač a tak.

Příloha 2 - O Šanci pro tebe

Šance pro Tebe poskytuje sociální a podpůrné služby lidem, kteří jsou ohroženi nepříznivou sociální situací. Šance pracuje především s dětmi, mládeží a jejich rodinami, dále s jednotlivcem, se skupinami a komunitou, ve které lidé žijí.

Šance pro Tebe má také zázemí v Hrochově Týnci a Prachovicích, kde propojují služby pro děti a mládež se službami pro rodiny.

Streetworkři aktivně vyhledávají a poskytují kvalitní služby, které jsou založené na vztahu a důvěře.

Při jejich práci jim pomáhají dobrovolníci prostřednictvím akreditované dobrovolnické agentury. Tyto dobrovolníky vyhledávají a připravují na jejich výkon v dobrovolnictví.

Šance pro děti a mládež pracuje s dětmi a dospívajícími prostřednictvím dvou klubů v Chrudimi, Agora a Futur. Snaží se ke klientům chovat tak, aby navázali kontakt, který je založen na důvěře. Dětem a dospívajícím poskytují v klubech prostor, podporu a poradenství, pomoc v obtížné životní situaci, potřebné informace, zprostředkování dalších, návazných služeb, asistenci při kontaktu s institucemi a volnočasové a vzdělávací aktivity.

Mezi své principy služeb řadí:

- Respekt – respektování práv, potřeb zájmů, názorů a rozhodnutí klienta.
- Kompetence – podpora seberealizace.
- Profesionalita – odbornost sociálních pracovníků a jejich znalostí.
- Individuální přístup – zajišťování individuálních potřeb a přání.
- Nízkoprahovost – služba je naplňována dle charakteru nízkoprahovosti – časová a prostorová dostupnost, bezplatnost, anonymita, dobrovolnost a rovný přístup. (Šance pro Tebe, výroční zpráva 2014)