

Univerzita Hradec Králové

Pedagogická fakulta

Ústav sociálních studií

**Efektivita programu Chyt' svou šanci z pohledu
klientů NZDM Modrý pomeranč**

Bakalářská práce

Autor:	Eliška Holá
Studijní program:	B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální patologie a prevence
Vedoucí práce:	Mgr. et Mgr. Kateřina Krupková
Oponent práce:	doc. Mgr. Kateřina Juklová, Ph.D.



Zadání bakalářské práce

Autor:	Eliška Holá
Studium:	P20P0506
Studijní program:	B7507 Specializace v pedagogice
Studijní obor:	Sociální patologie a prevence
Název bakalářské práce:	Efektivita programu Chyt' svou šanci z pohledu klientů NZDM Modrý pomeranč
Název bakalářské práce AJ:	The effectiveness of the program Chyt' svou šanci from the perspective of clients NZDM Modrý pomeranč

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se zabývá Nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež Modrý pomeranč (dále viz NZDM Modrý pomeranč) v Hradci Králové a jeho novým programem *Chyt' svou šanci*. Teoretická část práce představuje úlohu a působení NZDM Modrý pomeranč v životech klientů s rizikovým chováním. Zabývá se prostředím a faktory, které ovlivňují chování klientů. Součástí práce je i téma prevence. Praktická část vychází z empirického kvalitativního šetření, které zkoumá, jaký význam má pro klienty zařízení NZDM Modrý pomeranč, zejména programu Chyt' svou šanci.

JEDLIČKA, Richard a kol. *Poruchy socializace u dětí a dospívajících: prevence životních selhání a krizová intervence*. Vydání 1. Praha: Grada, 2015. 544 stran. Psyché. ISBN 978-80-247-5447-5.

KRAUS, Blahoslav a Jolana HRONCOVÁ. *Sociální patologie*. Vyd. 2. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. 325 s. ISBN 9788074350801.

MARTÍNEK, Zdeněk. *Agresivita a kriminalita školní mládeže. 2., aktualizované a rozšířené vydání*. Praha: Grada, 2015. 190 s. ISBN 978-80-247-5309-6.

NOVOTNÁ, Hedvika, Ondřej ŠPAČEK a Magdaléna ŠTOVÍČKOVÁ, ed. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: FHS UK, 2019. 495 s. ISBN 978-80-7571-025-3.

SOBOTKOVÁ, Veronika a kol. *Rizikové a antisociální chování v adolescenci*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2014. 147 s. Psyché. ISBN 978-80-247-4042-3.

Zadávací pracoviště: Ústav sociálních studií,
Pedagogická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Kateřina Krupková

Oponent: doc. Mgr. Kateřina Juklová, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 1.2.2022

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala pod vedením Mgr. et Mgr. Kateřiny Krupkové samostatně a uvedla jsem všechny použité zdroje a literaturu.

V Hradci Králové dne 26. 4. 2023

Eliška Holá

Poděkování

Ráda bych poděkovala Mgr. et Mgr. Kateřině Krupkové za její odborné vedení, přístup, cenné rady a podněty při tvorbě této bakalářské práce. Také bych chtěla poděkovat celému týmu pracovníků NZDM Modrý pomeranč, který se mnou spolupracoval. Jmenovitě pak Mgr. et Mgr. Janu Salačovi, který ochotně vedl některé rozhovory s klienty. Děkuji vedoucí střediska Mgr. Lucii Slámové za její cenné podněty. Poděkování patří také mé rodině, příteli, přátelům a všem, kteří se jakýmkoli způsobem podíleli na vzniku bakalářské práce.

Anotace

HOLÁ, Eliška. *Efektivita programu Chyt' svou šanci z pohledu klientů NZDM Modrý pomeranč*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2023. 53 s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce se zabývá Nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež Modrý pomeranč (NZDM Modrý pomeranč) v Hradci Králové a jeho novým programem *Chyt' svou šanci*. Teoretická část práce představuje úlohu a působení NZDM Modrý pomeranč na klienty s rizikovým chováním. Zabývá se prostředím a faktory, které ovlivňují chování klientů. Součástí práce je i téma prevence. Praktická část vychází z empirického kvalitativního šetření, které zkoumá NZDM Modrý pomeranč pro klienty, a to zejména v programu *Chyt' svou šanci*.

Klíčová slova: nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, Modrý pomeranč, program Chyt' svou šanci, spolupráce, prevence

Annotation

HOLÁ, Eliška. *The effectiveness of the program Chyt' svou šanci from the perspective of clients NZDM Modrý pomeranč*. Hradec Králové. Faculty of Education, University of HK. 2023. 53 pp. Bachelor Thesis.

Bachelor thesis deals with Low-threshold institution for children and teen-agers Modrý pomeranč in Hradec Králové and its new program *Chyt' svou šanci*. Theoretic part of this thesis presents functions and factors which influences behavior of clients. One part of the theses is the theme of prevention. The practical part produceeds from empirical qualitative research which investigate Low-threshold institution for children and teen-agers Modrý pomeranč for clients, especially in program *Chyt' svou šanci*.

Keywords: Low-threshold institution for children and teen-agers, Modrý pomeranč, program Chyt' svou šanci, cooperation, prevention

Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářská práce je v souladu s rozhodnutím děkana č. 2/2023 (Řád pro nakládání s bakalářskými, diplomovými, rigorózními, disertačními a habilitačními pracemi na UHK).

Datum:

Podpis studenta:

Obsah

Úvod	10
1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	12
1.1 Principy a cíle NZDM Modrý pomeranč	14
1.2 Příklady poskytnutých služeb	16
2 Cílová skupina NZDM	17
2.1 Klienti NZDM Modrý pomeranč v ambulantních programech	18
2.2 Klienti NZDM Modrý pomeranč v terénních programech	20
3 Rizikové chování	22
3.1 Další spojitosti s rizikovým chováním	22
3.2 Prostředí, ve kterém se klient pohybuje	23
4 Prevence rizikového chování	26
5 Program Chyt' svou šanci	29
6 Empirická část	32
6.1 Metodologie	32
6.2 Vymezení cílů a stanovení dílčích otázek	32
6.3 Průběh sběru dat a výzkumný soubor	33
6.4 Interpretace výsledků výzkumného šetření	37
6.5 Shrnutí empirické části	44
Závěr	47
Zdroje	49
Seznam použitých tabulek	52
Seznam příloh	53

Seznam použitých zkratk

ČAS – Česká asociace streetwork

NZDM – nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

NZDM MP – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Modrý pomeranč

OSPOD – orgán sociálně-právní ochrany dětí

NSS – nepříznivá sociální situace

HK – Hradec Králové

OC – obchodní centrum

RVP – rámcový vzdělávací program

ŠVP – školní vzdělávací program

CHSŠ – Chyt' svou šanci

tzn. – to znamená

např. – například

apod. – a podobně

aj. – a jiné

Úvod

K programu *Chyt' svou šanci* jsem se dostala ve svém zaměstnání v NZDM Modrý pomeranč, kde působím již přes rok jako pracovnice v sociálních službách v organizaci Salinger, z.s. v ambulantní formě na klubu eSko 14–21 let. Každý týden se dostávám do kontaktu s mladými lidmi v jejich nelehkém období dospívání. Práce s touto cílovou skupinou mě nepřestává bavit a fascinovat. Nejen klienti zařízení, ale i každý mladý dospívající člověk se mnohdy nachází na určité pomyslné hraně a rozhoduje o tom, na kterou stranu se vydá.

Mou náplní práce je pomoc a podpora klientům v rozhodnutí směřujícím ke smysluplnému trávení volného času a v rozhodování se na základě etických, morálních i zákonných norem. S klienty hledáme řešení jejich nelehkých situací, jež se mohou objevit v prostředí, ve kterém žijí. Pomáháme jim rozšiřovat jejich schopnosti a dovednosti, aby uspěli v osobním, pracovním i společenském životě.

Spolupráce programu *Chyt' svou šanci* (dále program CHSŠ) s Orgánem sociálně právní ochrany dětí v Hradci Králové (dále OSPOD HK) poskytuje klientům možnost pracovat na zlepšování situace ve všech oblastech, které se jich týkají, a to pravidelně a kontinuálně. To já základním pilířem pro možnou změnu jejich hodnot a postojů. Tento program vnímám jako výborný příklad fungující spolupráce právě mezi NZDM a OSPOD. Tato spolupráce totiž může napomoci ke zlepšení situace klienta. Pracovník NZDM má více času a možností být s klientem v kontaktu, a dochází tak k intenzivní spolupráci vedoucí ke změně postojů a hodnot klienta.

V NZDM Modrý pomeranč mám možnost a důvěru od vedoucí střediska k vedení individuálního poradenství. Tato práce mě velmi naplňuje, a to z mnoha důvodů. S klientem programu CHSŠ mohu pracovat intenzivněji, než tomu bývá ve spolupráci s klienty NZDM, kteří tento program nenavštěvují (nechodí pravidelně, jejich zakázkou není obvyklá spolupráce na jednotlivých tématech, kluby navštěvují s jinými zakázkami atd.). Individuální poradenství vede pouze jeden pracovník, proto mi tato část práce přináší spoustu zkušeností, neboť se musím spolehnout sama na sebe, hledat různá východiska spolupráce, držet strukturu spolupráce nebo hledat zakázky klienta.

Tento program v NZDM Modrý pomeranč funguje od roku 2021, proto ho můžeme označit za program „nový“. Z toho důvodu jsem se rozhodla ve své bakalářské práci zkoumat dopady programu z pohledů klientů NZDM Modrý pomeranč. Jako klíčový pracovník programu postřehnu změny, ke kterým během spolupráce dochází, i když nejsou vždy pozitivní.

Spolupráci z pohledu klienta vnímám jako velmi náročný proces. Jako pracovník však ráda hledám různé metody a baví mě pozorovat klientovi pozitivní reakce.

Bakalářská práce se také věnuje samotnému ukotvení NZDM v legislativě, dále charakteristice klientů dle lokalit klubů NZDM Modrý pomeranč. Následující dvě kapitoly se zaměřují na rizikové chování a prevenci, tedy jevy, se kterými je NZDM úzce spjato. Poslední kapitola teoretické části pojednává o programu *Chyt' svou šanci*, který navazuje na předchozí kapitoly. Empirická část práce se věnuje metodologii výzkumného šetření, charakteristikách klientů programu CHSŠ. Hlavní částí praktické části práce je rozbor rozhovorů a vyhodnocení dílčích otázek, podcílů a hlavního cíle bakalářské práce.

1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

První kapitola této práce ukotvuje výkon sociální práce a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále NZDM) v legislativě. Přibližuje pojem NZDM, poukazuje na jeho principy, cíle a místo ve společnosti.

Zákony, jimiž se člověk ve společnosti musí řídit, jsou *Ústava České republiky* a *Listina základních práv a svobod*. Z těchto zákonů vycházejí i sociální služby. Mezi neopominutelné dokumenty, ze kterých během vykonávání sociální práce sociální pracovníci vycházejí, jsou *Bílá kniha v sociálních službách* nesoucí podnázev *Konzultační dokument* a *Úmluva o právech dítěte*. Dokument pojednávající o kvalitách a předpokladech osoby vykonávající profesi sociálního pracovníka se nazývá *Etický kodex sociálního pracovníka České republiky*.

Velmi důležitým zákonem, ve kterém je ukotveno NZDM, sociální pracovník, pracovník v sociálních službách a výkon sociální práce je *zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*. Definice NZDM v tomto zákoně v § 62 zní: „*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., o sociálních službách, online).

Dalším právním předpisem, z něhož sociální pracovníci vychází je *vyhláška 505/2006 Sb.*, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. (online) V této vyhlášce se nachází popsany rozsah úkonů, které NZDM pro děti a mládež poskytují. Jedná se o:

1) *výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:*

- a) *zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,*
- b) *pracovně výchovná činnost s dětmi,*
- c) *nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,*
- d) *zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,*

- 2) *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:*
 - a) *aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,*

- 3) *sociálně terapeutické činnosti:*
 - a) *socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob*

- 4) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:*
 - a) *pomoc při vyřizování běžných záležitostí,*
 - b) *pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.*

Nízkoprahová zařízení jsou vyznačována nízkými požadavky na klienty. Jsou pro ně bezplatná a dostupná bez nutnosti identifikace. Vytvářejí jim přirozené prostředí, které je důležité pro navázání kontaktu s pracovníky. NZDM vyhledávají klienti, kteří hledají neinstitucionalizovanou formu pomoci. (Nadácia mládeže Slovenska, 2005)

Obecnými cíli NZDM je vytváření podpory klientům, minimalizovat rizika spojená s jejich způsobem života a poskytnout jim bezpečný prostor, ve kterém mohou trávit svůj volný čas. To vše za účelem jejich samostatnosti a schopnosti začlenit se do běžného života.

NZDM mohou být provozována na základě dvou forem práce – ambulantní a sociální. Ambulantní forma práce je vykonávána v zařízeních, které klient sám vyhledá. Terénní sociální práci vykonává sociální pracovník v přirozeném prostředí klienta. Sociální pracovník klienta vyhledává a oslovuje ho s nabídkou služeb, které poskytuje. (Klíma, ČAS, 2009)

NZDM Modrý pomeranč (dále NZDM MP) je jedním ze čtyř středisek neziskové organizace Salinger, z. s., která se svoji 25letou tradicí podporuje a pomáhá dětem, mladým lidem, biologickým a náhradním rodinám v jejich náročných životních situacích. Působí v Královéhradeckém a Pardubickém kraji. Střediska Centrum Semafor a Triangl jsou sociálně aktivizačními službami, jež pracují s rodinami. Středisko Stopa čápa pomáhá v oblasti náhradní rodinné péče. (Salinger, z. s., online)

1.1 Principy a cíle NZDM Modrý pomeranč

Základním specifickým principem NZDM, jak už samotný název zařízení napovídá, je **nízkoprahovost**. Dle České asociace streetwork (dále ČAS) se jedná o „*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, online, 2008).

Jedním ze základních rysů nízkoprahovosti je anonymita. Vedení klientovy osobní dokumentace musí být vždy s jeho souhlasem. Dále nemusí být v NZDM registrovaný, pravidelně docházet ani se zapojovat do řízených aktivit. Tato služba je otevřena všem z cílové skupiny klientů bez omezení a bezplatně. (Česká asociace streetwork, online, 2008).

Další principy se mohou lišit. NZDM Modrý pomeranč uvádí ještě další dva, a to **individuální přístup** a **partnerský přístup**. Individuální přístup spočívá v respektování a přijímání klienta s ohledem na jeho životní cestu. Pracovník přijímá potřeby, přání a zájmy klienta samostatně, nikoli skupinově. Vždy respektuje jeho rozhodnutí. (Salinger, z. s., 2021)

Během partnerského přístupu dochází ke spolupráci klienta se sociálním pracovníkem. Pracovník předkládá náhled na klientovu situaci, avšak rozhodnutí dělá klient sám. Společně přicházejí na možná řešení. (Salinger, z. s., 2021)

Ke směřování a rozvoji střediska slouží naplňování hodnot ČAS, která je zastřešující organizací pro další zařízení v celé České republice. Jedná se o souhrn hodnot, jež jsou konkretizovány v dokumentech ČAS nebo v interní metodice NZDM Modrý pomeranč, tedy prestiž, odvaha, svoboda, osobní růst, porozumění, smysl, přijetí, opravdovost a nadhled. (Na plnění nejen těchto hodnot dohlíží ČAS skrze rozvojové audity konající se v jednotlivých službách jednou za pět let). (Česká asociace streetwork, online)

Hlavním cílem NZDM Modrý pomeranč je **předcházení rizikovému chování dětí a mladých lidí**. Zahrnuje tři oblasti, díky kterým může docházet k naplňování tohoto cíle. Za prvé, klienti se učí trávit volný čas bezpečně, aby se nedostávali do konfliktu se společenskými normami. K tomu si musejí vyhledat vhodné činnosti. Na základě toho se učí orientovat v nabídce volnočasových aktivit v jejich bezprostředním okolí. (Salinger, z. s., 2021) -
Koncepte

Druhou oblastí je samostatnost při řešení problémů. Každý člověk se dostává do náročných situací. Pracovníci posilují dovednosti klientů, aby byli schopni tyto situace řešit společensky přijatelným způsobem. Může se však jednat i o každodenní události, se kterými si

klienti neumí poradit. Pracovníci jim poskytují informace, na koho se mohou v případě konkrétních problémů obrátit. Klienti vědí, že může existovat více způsobů, jak řešit nastalé situace, a oni sami se mohou rozhodnout pro ten jim nejvíce vyhovující. (Salinger, z. s., 2021)

Třetí oblast zahrnuje zodpovědnost za své chování. Klienti mají náhled na své jednání – znají své hranice a limity, které jsou důležité pro rozlišení situací, kdy jsou schopni situace řešit sami a s čím potřebují pomoci od druhých. Chápou tak celkovou podstatu situací. Také znají společenské normy, to znamená, že vědí, co je dobré a co je špatné. Jsou motivováni k převzetí zodpovědnosti. (Salinger, z. s., 2021)

Další cíle si NZDM stanovuje ve svých metodických postupech. Tyto cíle mají úlohu zefektivnit a zatraktivnit interní postupy a systémy, rozvoj služby. Služba tak reaguje nejen na Vizi NZDM 2030 České asociace streetwork. (Salinger, z. s., 2021)

1.2 Příklady poskytnutých služeb

NZDM Modrý pomeranč poskytuje služby na základě vyhlášky č. 505/2006 Sb. základní činnosti. Hlavní službou je **poskytování základního sociálního poradenství**.

Pod každým obecným popisem poskytované služby najdeme již konkrétnější, které NZDM modrý pomeranč poskytuje a eviduje zejména v informačním systému e-Quip. Jsou jimi například: *Kontaktní práce, Preventivní aktivita, Pracovně výchovná činnost, Prostor pro volný čas, Situační intervence, Příprava do školy a na povolání, Zprostředkování kontaktu na návaznou sociální síť* a další. NZDM chod těchto základních služeb poskytuje skrze konkrétní, pro klienty bezplatné a dobrovolné. (Salinger, z. s., 2021)

K plnění těchto služeb dochází ve všech programech, které NZDM Modrý pomeranč provozuje. Je jich šest a odlišujících se od sebe věkovým rozdělením, prostředím a lokalitou. Služby v rámci jednotlivých klubů jsou provozovány na Moravském Předměstí v Hradci Králové. Klub eSko 7–13 je pro děti a mládež ve věku 7 až 13 let. Nachází se na Třídě Edvarda Beneše. Ve stejné lokalitě je i Klub eSko 14–21, který, jak už sám název napovídá, je určen pro děti a mládež od 14 do 21 let. Třetím klubem je Klub eFko, jež je pro děti a mládež ve věku 9–17 let. A nachází se v lokalitě na Podzámčí. V těchto klubech dochází ke spolupráci s klienty v preventivním programu *Chyť svou šanci*, který je zároveň šestým programem NZDM (Salinger, z. s., 2021)

Terénní program je poskytován v přirozeném prostředí ve třech lokalitách Hradce Králové. Jedná se o lokalitu okolo hlavního nádraží, další lokalitou je okolí centra města, tedy nábřeží, v Šimkových sadech a dalších místech. Třetí lokalitou je Moravské Předměstí. Pátým programem je Online terén, během kterého jsou služby poskytovány dětem a mladým lidem ve věku od 7 do 21 let prostřednictvím sociální sítě Facebook. (Salinger, z. s., 2021).

2 Cílová skupina NZDM

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách popisuje NZDM v § 62 jako poskytovatele služeb pro osoby od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy. Ve *Slovníku sociální práce* (Matoušek, 2003) nalezneme definici cílové skupiny sociální služby ve znění: „Skupina definovaná nepříznivou sociální situací, které je určena sociální služba. Tato nepříznivá situace může být vyvolána věkem, nemocí, zdravotním postižením, životními návyky, nepříznivým prostředím, ohrožením ze strany jiných osob a jinými příčinami.“ Takto vypadají obecné definice cílové skupiny NZDM.

Konkrétnější definici cílové skupiny od České asociace streetwork, o. s. nalezneme například v materiálu *POJMOSLOVÍ: Nizkoprahových zařízení pro děti a mládež* (NZDM, 2008), kde jsou cílové skupiny rozděleny dle čtyř různých charakteristik: podle nepříznivé sociální situace, podle věku klientů, třetí je pohyb cílové skupiny v lokalitě a poslední jsou další, konkrétnější charakteristiky.

Definování cílové skupiny klientů NZDM můžeme v publikaci od ČAS Kontaktní práce nahlížet ze čtyř úrovní, podle kterých klient službu vyhledává. Jedná se o úroveň *abstraktní, obecnou, konkrétní a pracovní úroveň*. (Klíma, ČAS, 2009)

Na základě *abstraktivní úrovně* můžeme poznat motto a veřejný závazek služby. Jedná se o její výstižné a úderné popsání, dochází tedy k jasné charakteristice. Příkladem jsou ohrožené děti a mládež, ohrožená dospívající mládež, mládež s omezenými životními příležitostmi atd. (Klíma, ČAS, 2009)

Tento popis služby je velmi důležitý pro orientaci uživatelů služby a jejich rodin, zájemců, návazné sociální sítě, ale i pro laickou a odbornou veřejnost. (Salinger, 2021)

Obecná úroveň blíže specifikuje cílovou skupinu označenou na abstraktní úrovni. Dochází k definování z hlediska pohlaví, věku, etnika a místa bydliště, např. děvčata ve věku od 6 do 12 let, romští chlapci ve věku 10–12 let. Takto se dozvíme, jak skupinu chápe organizace. (Klíma, ČAS, 2009)

Další cílové skupiny můžeme vymezit na základě druhotných znaků vycházejících z nepříznivých situací, které již nastaly, dějí se nebo mohou nastat. Za tyto náročné situace dítěte můžeme považovat rozvod rodičů, časté stěhování, šikana, negativní sexuální zkušenosti či špatné ekonomické podmínky rodiny. (Klíma, ČAS, 2009)

Konkrétní úroveň přesně vymezuje, kdo je klientem zařízení a jaké aktivity plánuje zařízení v následujícím období realizovat. V ČR jsou pro tuto úroveň stanovených cílů typické projekty. Z příkladů můžeme uvést: „Romské děti ve věku 8–12 let; bez rozdílu pohlaví;

ze sociálně slabé rodiny, s konfliktem ve školním prostředí a se záškoláctvím“). (Klíma, ČAS, 2009)

Pracovní úroveň poukazuje na profil typického klienta. V zařízení se používají tzv. kazuistiky klientů. (Klíma, ČAS, 2009)

2.1 Klienti NZDM Modrý pomeranč v ambulantních programech

V metodice NZDM Modrý pomeranč nalezneme charakteristiky uživatelů služby (dle jednotlivých programů NZDM MP). Dozvíme se, že tito klienti mají mnoho společného. Nacházejí se v nepříznivých sociálních situacích (dále NSS), které pravidelně sociální pracovníci NZDM MP mapují. K tomu používají různé aktivity. Nejčastější je tzv. *Kolo života*, které se věnuje čtyřem základním oblastem života klienta: rodina, vrstevníci/ kamarádi, škola, volný čas. Tyto oblasti uživatel škáluje a komentuje. (Salinger, 2021)

Uživatelé ambulantních programů (eFko 9–17, eSko 7–13, eSko 14–21) se vyznačují zpravidla pohybem v lokalitě, ve které se klub nachází. Převážně zde bydlí a chodí do školy. Uživatelé klubů eSka 7–13 a eSka 14–21 se pohybují na Moravském Předměstí zastavěném panelovými domy. Jedná se tedy o sídliště a nachází se zde i nejrůznější herny. V případě klubu eFko 9–17 se jedná o sídlištní oblast. (Salinger, 2021)

Rodina uživatele bývá často rozvedená, a tak se klient nachází v komplikovaných rodinných vztazích. Žije buď s jedním rodičem, nebo v rozšířené rodině. Vícečlenné domácnosti bydlí mnohdy v malých bytech, a tak sdílí veškerý prostor s ostatními členy rodiny. To vede k absenci soukromí. V případě klubů eSko jsou často rodiče v tíživé finanční situaci, potýkají se s nezaměstnaností, s různými onemocněními jeden z rodičů může být ve výkonu trestu odnětí svobody. Rodina dětem neposkytuje podnětné prostředí nutné pro zdravý vývoj dítěte. Dochází zde k výchovným problémům. Rodiče uživatelů klubu eFko žijí s novými partnery, případně s jejich dětmi. Pracovně bývají naopak velmi vytížení, takže nemají na své děti čas. Staví své zájmy nad uživatele, a navíc na ně kladou vysoké nároky. (Salinger, 2021)

Uživatelé služby mají časté zkušenosti se šikanou, jak v pozici oběti, tak agresora. Uživatelé klubu eSko zpravidla nemají motivaci k plnění školních povinností. Mají zkušenosti se střídáním škol, dostávají se do konfliktů s učiteli i vrstevníky a mají problém zapadnout do kolektivu. Navštěvují běžnou základní školu nebo speciální školu. Uživatelé klubu eSko 14–21 se po absolvování ZŠ hlásí zpravidla na učňovský obor. Mnohdy však střední školu nedokončí a hlásí se na úřad práce. Někteří na ÚP ani nahlášení nejsou. Uživatelé klubu eFko 9–17 mívají různé poruchy učení, logopedické vady. K plnění školních povinností bývají

alespoň částečně motivováni. Občas však mají problémy s učiteli i se spolužáky. (Salinger, 2021)

Většinu volného času uživatelé tráví na svém chytrém telefonu prohlížením sociálních sítí, nebo doma hrají PC hry. Nechodí do žádného volnočasového kroužku. Tráví čas v obchodních centrech na internetu. Uživatelé eSka 7–13 často sami nevědí, co by je mohlo bavit. Uživatelé eFka 9–17 naopak mívají spoustu kroužků, které je ale nebaví, protože nemají dostatek času sami na sebe. (Salinger, 2021)

Uživatelé eSka 7–13 často konzumují sladké potraviny, fast foody nebo naopak nejí vůbec. Uživatelé eSka 14–21 experimentují s návykovými látkami (cigarety, alkohol, marihuana). Může se zde objevit i sebepoškozování. Tito uživatelé často nemají vybudované hygienické návyky. Mohou mít zkušenosti s výchovnými ústavami nebo střediskem výchovné péče, kurátorem pro mládež či trestnou činností. Uživatelé eFka často řeší, jak vypadají, dochází k negativnímu obrazu o nich samotných, což vede k různým poruchám příjmu potravy. (Salinger, 2021)

Vztahy s vrstevníky bývají problematické. Klienti mají problém dělat kompromisy, neumí si naslouchat. Mají problémy s přijímáním pravidel a držet hranic. Konflikty neumí řešit jinak, než fyzickou nebo slovní agresí. Necháávají se často strhnout okolím. Klienti eSka 14–21 se zajímají o témata lidské sexuality, partnerských vztahů, lásky. Mají však o nich mylné informace, a tak často dochází k pomluvám či vzájemným nadávkám. Konflikty často vznikají také ve virtuálním světě a jsou vynášeny do reality. (Salinger, 2021)

2.2 Klienti NZDM Modrý pomeranč v terénních programech

Terénní forma této služby umožňuje poskytování sociálních služeb v tzv. přirozeném prostředí klientů, tedy v místě, kde se cílová skupina (děti a mladí lidé ve věku od 7–21 let) nachází, aniž by oni sami primárně službu vyhledávali. Pracovníci zde provádějí depistáž klienta. Součástí této formy práce je i mapování výskytu cílové skupiny a její kontaktování. (Salinger, z. s., 2021)

V Hradci Králové probíhá terénní práce NZDM Modrý pomeranč ve třech již zmíněných lokalitách, které jsou rozvrženy do tří pracovních dnů. V pondělí terénní práce probíhá v okolí OC Aupark a jeho okolí, v Sukových sadech, v okolí Terminálu HD a hlavního nádraží a také v okolí hřiště Bavlna. Ve středu se pracovníci pohybují v centru města, tedy v Šimkových sadech, v okolí Kongresového centra a v okolí Muzea. V pátek pracovníci NZDM MP vykonávají terénní sociální práci v okolí klubů na Moravském Předměstí, blíže se jedná o Hvězdu, Třidu Edvarda Beneše, okolí přilehlých základních škol a také okolí Pod Strání. (Salinger, z. s., 2021)

Pracovníci vyhledávají a oslovují osoby z cílové skupiny, kteří tráví svůj volný čas rizikovým chováním (užívání návykových látek) nebo netráví čas smysluplnými aktivitami. Může se jednat o děti a mladé lidi, kteří tráví čas na svých mobilních telefonech nebo se „poflakují“ v partách, na hřištích, v obchodních centrech či v odlehlých místech města. Vždy je na vyhodnocení pracovníků, zda chtějí do kontaktu s klientem vstoupit. Pokud situace nevypadá bezpečně, např. klient vykazuje agresivní chování. (Salinger, z. s., 2021)

Pracovníci s sebou nosí mobilní telefon, na kterém jsou k zastižení. Tento i jiné kontakty jsou uvedeny na propagačních letáčkách, které jsou klientům poskytovány. Pracovníci na začátku terénu přidávají příspěvek na sociální síť, kde je uvedena lokalita a telefonní číslo, na které se mohou ozvat. Dále s sebou pracovníci nosí preventivní pomůcky, např. kondomy, filtry, těhotenské testy, dámské hygienické pomůcky a preventivní materiály v podobě vycházejícího časopisu NZDM MP plného preventivních témat. Dále nosí Adresář sociálních služeb HK, kontakty na návazné sociální služby či lékárníčku. Pracovníci přinášejí i předměty využívané k volnočasovým aktivitám, např. míč, Dobble, flowerstick. (Salinger, z. s.2021)

Poskytování služeb NZDM online reaguje na trend dnešního života nejen mladých lidí a dětí, kteří tráví většinu svého času na internetu a sociálních sítích. Poskytování služeb online probíhá na sociální síti Facebook. Zde jsou pracovníci NZDM MP na chatu online každé úterý od 17 do 19 hodin. Klienti mohou psát i jiné dny do tzv. dotazovny, kterou každý den pracovníci kontrolují a na zprávy odpovídají. Pro smysluplnou konverzaci s klientem byla vytvořena

pravidla, kterými se klienti musí řídit. Jedná se o následující: *vyjádřit svůj názor a nebýt za něj souzen, využívat Facebook i bez zapojení se do aktivit, dozvědět se o fungování programů NZMD MP, kdykoliv ukončit konverzaci, odpověď do 24 hodin každý den apod.* (Salinger, z. s., 2022)

3 Rizikové chování

Definice rizikového chování nalezneme několik. Matoušek ve *Slovníku sociální práce* (2003) to popisuje jako „jednání, jež může ohrozit život, zdraví nebo sociální integritu jedince, nebo chování, které je namířeno proti zájmům společnosti definovaných zákony“.

MŠMT v *Národní strategii primární prevence rizikového chování dětí a mládeže na období 2013–2018* uvádí: „Rizikové chování představuje různé typy chování, pohybujících se na škále od extrémních projevů „běžného“ chování (např. provozování adrenalinových sportů), až po projevy chování na hranici patologie (např. nadměrné užívání alkoholu, cigaret, kofeinu či nelegálních drog, násilí).“ (Bělík, Hoferková, Kraus a kol., 2017)

Jedlička a kol. v publikaci *Poruchy socializace u dětí a dospívajících: prevence životních selhání a krizová intervence* (2015) uvádí: „Jako rizikové chování lze označit chování, jímž jedinec ohrožuje sebe či jiné. Hrozící újma může mít podobu tělesnou, duševní, společenskou nebo materiální.“

3.1 Další spojitosti s rizikovým chováním

Rizikové chování se pojí s obdobím dětství a dospívání, zejména však s obdobím adolescence. Tu můžeme vymezit mezi 11–20 rokem života jedince. Macek v publikaci *Adolescence* (2003) uvádí postoj G. S. Halla k adolescenci jako „nevyhnutelný a dramatický střet protikladných tendencí v člověku.“

V období adolescence se dostávají do popředí emocionální a kognitivní změny, potřeba přizpůsobit se novým rolím a prostředí. Dochází zde k zásadnímu přechodu ze ZŠ na SŠ. Jedinec se reorientovává na vrstevnické vztahy, kde figuruje přátelství i vztahy erotické. Mění se vnímání autorit i sebe samého. V tomto období dochází k častému experimentování zejména se svým tělem. Dochází k novému sebedefinování a ukotvení svých postojů a hodnot. (Macek, 2003)

K rizikovému chování dochází primárně v tomto bouřlivém období jedince. Sobotková a kolektiv v knize *Rizikové a antisociální chování v adolescenci* (2014) řadí mezi rizikové chování „záškoláctví, lhaní, agresivitu a agresivní chování, šikanu, kyberšikanu a násilné chování, obecně kriminální jednání, vandalismus, závislostní chování, rizikové chování na internetu, rizikové sexuální chování, rizikové chování v dopravě, extrémně rizikové sporty, hazardní aktivity, užívání anabolik a steroidů, nezdravé stravovací návyky, extremismus, xenofobii, rasismus, intoleranci, antisemitismus“.

Sobotková dále uvádí, že Richara a Shirley Jessor formulovali teorii problémového chování a následně i syndrom problémového chování. Tento syndrom se zakládá na třech skupinách faktorů, kterými jsou biologické, psychologické a sociální. Dále je můžeme rozdělit na protektivní, tedy ochranné, nebo rizikové.

V knize *Rizikové a antisociální chování v adolescenci* se rovněž píše o nutnosti hledat pramen rizikových faktorů v minulosti dospívajícího jedince. Významným činitelem je rodina, která může představovat pozitivní rodičovský model. Důležitá je i škola, protože zde tráví jedinec většinu svého času.

Syndrom rizikového chování v adolescenci obsahuje tři složky. První z nich je zneužívání návykových látek. Podíl užívání jednotlivých látek se mění dle aktuálních trendů. Druhou složkou jsou negativní jevy v oblasti psychosociálního vývoje, např. agresivní chování, kriminalita. A poslední je rizikové chování v oblasti reprodukční, tzn. předčasný sex, časté střídání partnerů nebo předčasné a nechtěné těhotenství. (Sobotková a kol., 2014)

Agresivní chování je společným pojítkem rizikového chování – lhaní, krádeže, záškoláctví, útěky, toulky porucha chování s protispolečenskými rysy aj. Martínek v publikaci *Agresivita a kriminalita školní mládeže* (2015) rozděluje agresivní chování zaměřené vůči neživému předmětu, živému tvorovi (člověk, zvíře) nebo vůči sobě samému. Agresi můžeme rozdělit na přímou a nepřímou, verbální a fyzickou nebo aktivní a pasivní.

3.2 Prostředí, ve kterém se klient pohybuje

Zásadní rolí ve vývoji dítěte hraje prostředí, ve kterém se jedinec, tedy dítě či mladý člověk, pohybuje. Toto prostředí můžeme rozdělit do tří oblastí, a to rodina, škola a vrstevnické skupiny. (Sobotková, 2014)

Rodina má největší a nejdůležitější vliv na vývoj jedince. Při vývoji a výchově dítěte záleží na společenském postavení rodiny, rodinných vazbách, stylu výchovy a dalších faktorech. Z šetření vyplývá, že se nejčastěji delikventní chování vykazují jedinci z rodin z nejnižší vrstvy společnosti, u osob bez kvalifikace nebo s nejnižší kvalifikací. Zároveň jsou tyto rodiny ohroženy chudobou a nezaměstnaností. (Matoušek, Matoušková, 2011)

Nejdůležitějším a nejintenzivnějším vztahem ve vývoji dítěti je vztah mezi dítětem a matkou, později mezi dítětem a otcem. V těchto vztazích se u dítěte vytváří tzv. zdravá citová vazba. Pokud v dětství nedochází k uspokojování potřeby bezpečí, může dojít k narušení či úplnému přetržení vazby mezi dítětem a rodičem. To se nazývá porucha attachmentu, která má velký vliv na chování jedince. Dítě může vykazovat narušenou citovou vazbu již v dětství,

v období dospívání toto chování začíná být intenzivnější a následně ho můžeme popsat jako rizikové. Na tyto vztahy má vliv spousta dalších faktorů, například uplatnění disciplíny v rodině, kvalita a míra rodičovského dohledu, rodinná interakce, konzistence ve výchově. (Matoušek, Matoušková, 2011)

Sociálně patologickým jevem objevujícím se v rodinném prostředí je syndrom CAN (Child Abuse and Neglect). Tento jev popisuje v publikaci *Sociální patologie* (2010) Kraus, Hroncová a kol. Uvádějí, že zdravotní organizace Rady Evropy označuje pojem CAN fyzické, sexuální, citové, systémové týrání a zanedbávání. Blíže ho specifikuje na: „Akékoľvek nenáhodné, preventabilné, vedomé (prípade nevedomé) konanie rodičov, vychovávateľov alebo inej osoby voči dieťaťu, ktoré je v danej spoločnosti neprijateľné alebo odmietané a ktoré poškodzuje telesný, duševný i spoločenský stav a vývin dieťaťa, prípadne spôsobuje jeho smrť.“.

Ve škole tráví dítě nebo dospívající spoustu času. Úspěch v tomto prostředí je pro dospívajícího jedince klíčovým pro utváření jeho přítomnosti i budoucnosti. Jedinec je zde testován v různých oblastech a schopnostech. Těm, kteří zde zažívají pozitivní pocity spojené s úspěchem, spokojeností a vnímáním školy jako pozitivní zkušenost, hrozí nižší riziko zapojení se do problémového chování. Důležitá je i osobnost učitele a jeho styl výchovného působení. (Matoušek, Matoušková, 2011)

V tomto prostředí může dojít k projevům rizikového chování v různých oblastech. Jedná se například o záškoláctví, šikanu, kyberšikanu, agresivní chování vůči lidem a předmětům, nerespektování autorit, nezdravé stravovací návyky aj. (Matoušek, Matoušková, 2011)

Pojem, který se s prostředím školy pojí, se nazývá školní klima a klima školní třídy. Je to dlouhodobé rozpoložení charakteristické pro jednotlivou třídu. Důležité je vnímání klimatu kolektivem, kterého se to týká, nikoli jak třída působí napohled. (Sobotková a kol., 2014)

Nejčastěji objevovaným patologickým jevem v prostředí školy se stává šikana Martínek dále poukazuje na směry šikany, které se ve školním prostředí objevují ve vztazích mezi učiteli, žáky a rodiči, a to v různých formách. Základními formami jsou psychická manipulace a fyzická agrese. S narůstajícím počtem dětí užívajících sociální sítě vrůstá i počet případů kyberšikany.

Právě nepříjemné a nepřátelské prostředí školy nebo školní třídy můžeme označit za jeden z hlavních důvodů záškoláctví. Podle Gubbelse, Van der Puta a Assinka je záškoláctví následek vyhnutí se nepříjemným situacím ve škole. Může se jednat o osoby, které jsou něčím nápadné

(např. vzhled, styl oblékání, zdravotní vada) nebo mají jinou sexuální orientaci, než jaká je u většinové společnosti.

Vrstevnícké vztahy hrají v dospívání významnou roli. V období adolescence dochází k přeorientování se jedince z rodiny na vrstevníky. To znamená, že klesá vliv rodičů, a naopak se zvedá vliv vrstevníků. (Sobotková a kol., 2014)

Kraus a Hroncová v *Sociální patologii* (2010) uvádí rizikové subkultury současné mládeže, které jsou charakteristické pro mládež shlukující se do sociálních skupin. Mají stejné hodnoty a vzorce chování, jimiž se odlišují od většinové společnosti, tedy od dospělých. Rozdělit je můžeme na drogové, rasistické, sexuálně delikventní, pseudonáboženskou subkulturu a subkulturu organizovaného zločinu. Mezi subkultury rizikové mládeže můžeme zahrnout např. skinheads, graffiti, anarchismus, Hip Hop, Hippies atd.

4 Prevence rizikového chování

Pojem prevence používá většina lidí v běžném životě. Dle Bělíka a Hoferkové (2018) ho můžeme definovat jako „soustavu opatření, která mají předcházet nějakému nežádoucímu jevu, například nemocem, zločinům, nehodám, neúspěchu ve škole, sociálním konfliktům, násilí a podobně“. Bělík a Hoferková (2018) přidávají definici prevence podle Miovského, který do prevence zahrnuje „veškeré typy výchovných, vzdělávacích, zdravotnických, sociálních či jiných intervencí směřujících k předcházení výskytu rizikového chování, zamezujících další progresi, zmírňujících již existující formy a projevy rizikového chování nebo řešit jeho důsledky.“ Prevenci můžeme rozdělit do tří skupin. Jedná se o primární, sekundární a terciární prevenci.

Primární prevence by měla probíhat zejména v rodině, dále pak ve škole a v lokálním prostředí. Zaměřuje se na ovlivňování jedince prostřednictvím výchovy, vzdělávání, v rámci volnočasových aktivit a poradenství. Jedná se o vytváření hodnot dětí a dospívajících osob. Působí na jedince, kteří dosud nebyli zasaženi rizikovým chováním. (Bělík, Hoferková, 2018)

Sekundární prevence působí na osoby, u kterých je pravděpodobné, že by se mohli stát pachatelé trestní činnosti nebo být jejími oběťmi, na sociálně patologické jevy a příčiny kriminogenních situací. Tuto prevenci zajišťují zejména krizová centra, střediska preventivně-výchovné péče, kontaktní centra, linky telefonické pomoci, detoxikační centra. (Bělík, Hoferková, 2018)

Terciární prevence tkví v resocializace narušených osob. Také usiluje o předcházení rizikům. Největší část terciární prevence zahrnuje přístup *harm reduction*. Tento přístup má za cíl snižování rizik, které pocházejí z již vzniklé sociální deviace. Poskytuje služby jedincům nebo komunitám bez nátlaku a odsuzování. Terciární prevenci provádí školská zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy, následně dětské domovy se školou a výchovné ústavy. (Bělík, Hoferková, 2018)

Jedlička a kol. (2015) uvádí důvod, proč by se právě školy měly věnovat preventivním programům: „Pokud výchovná instituce nebude reflektovat projevy vandalismu, sprejerství, agresivity, kouření, experimentování s drogami, jichž se žáci dopouštějí po vyučování za jejími branami, zákonitě se přelijí takové aktivity dříve či později do školních lavic“.

Dále Jedlička a kol. (2015) uvádí sedm zásad, ze kterých by měly preventivní programy na školách vycházet. Jedná se o:

1. *Vytvoření předpokladů pro uplatňování zdravého životního stylu ve škole.*
2. *Důsledně začleňovat problematiku etické a právní výchovy do vzdělávání, zdravého životního stylu ve shodě s rámcovými a školními vzdělávacími programy.*
3. *V dalším vzdělávání pedagogických pracovníků důsledně zařazovat problematiku etické a právní výchovy, zdravého životního stylu a prevence rizikových forem chování.*
4. *Do spolupráce zapojit mimoškolní partnery a cíleně začleňovat problematiku zdravého životního stylu a ochranu žáků před rizikovými formami chování.*
5. *Uplatňování promyšlené, a především přiměřené represe.*
6. *Postup zřizovatelů škol musí mít koncepční charakter.*
7. *Způsob evaluace efektivity preventivního programu.*

Prevence rizikového chování u dětí a mládeže je v kompetenci Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy. Z toho tedy můžeme usoudit, že právě škola má největší vliv v oblasti preventivního působení na jedince. Významným dokumentem upravujícím prevenci na školách se nazývá *Národní strategie primární prevence rizikového chování dětí a mládeže na období 2019–2027*. Preventivní témata jsou ve výuce zasazena v rámcových vzdělávacích programech (RVP), na které navazují na školní vzdělávací programy (ŠVP). ŠVP znázorňují konkrétní použití těchto programů na konkrétní škole. V RVP pro základní školy nalezneme devět oblastí, které jsou formovány jedním základním oborem nebo více obory obsahově podobnými (jazyk a jazyková komunikace). Pro oblast rizikového chování jsou tzv. průřezová témata. (Bělík, Hoferková, 2018)

Preventivní aktivity v NZDM MP spadají pod výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Jedná se o individuální i skupinové aktivity, které mají předejít vzniku rizikového chování nebo jim předejít. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách klientům předávají akceptovatelné hodnoty a postoje. Do těchto aktivit lze zařadit preventivní rozhovory, získávání nových informací, poskytnutí filtrů, těhotenských testů, kondomů a dámských hygienických pomůcek. (Salinger, z. s., 2021)

V NZDM MP dochází k preventivním aktivitám nejčastěji v podobě předávání informací, hodnot a postojů na základě rozhovorů, které pracovníci s klienty vedou. Preventivní působení funguje jako běžná součást nabídky, a to na základě pozitivního vztahu mezi pracovníky a klienty. Dlouhodobé preventivní působení zvyšuje jeho efektivitu, proto pracovníci vedou s klienty na daná témata rozhovory opakovaně. Dále pracovníci na klubech eFko a eSko 7–13

připravují pro klienty tzv. Challenge. Ta obsahuje výzvy na jednotlivé oblasti, které se tématu týkají. Tyto aktivity nesou preventivní charakter.

NZDM MP působí preventivně i v oblasti trávení volného času, kdy klienti navštěvující tuto službu tráví svůj volný čas v prostředí, kde jsou jim předávány žádoucí postoje a hodnoty. Tyto osoby tedy netráví čas rizikovým chováním mimo prostory služby. (Klíma, ČAS, 2009)

V nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež probíhá zejména primární a sekundární prevence. Publikace od kolektivu autorů Nadácie mládeže Slovenska (2005) pojednává o cílech preventivních aktivit takto: „*Ich cieľom je poskytovať pravdivé informácie o tom, aká nebezpečná je určitá činnosť (užívanie návykových látok, predčasný a nechránený sex, agresívne riešenie konfliktov, apod.). Pracovníci musia citlivo vnímať, aký problém je práve „živý“, a na základe toho pripraviť preventívne programy.*“

Existují různé přístupy a metody vnášení těchto témat do povědomí klientů. Jedná se především o individuální nebo skupinové diskuze. Dále pak různé letáky a plakáty, filmy s touto tematikou apod. Ideálně by se měly různé metody prolínat a doplňovat.

(Nadácie mládeže Slovenska, 2005)

5 Program Chyt' svou šanci

Preventivní program *Chyt' svou šanci* (CHSŠ) popisuje spolupráci NZDM Modrý pomeranč s Orgánem sociálně právní ochrany dětí Magistrátu Hradec Králové (dále OSPOD). Smyslem tohoto programu je podpora, posilování schopností a dovedností dětí a mladých lidí. Klienty vede k tvoření a udržování zdravých mezilidských vztahů, přijímání zodpovědnosti, následků za své chování, náhledu na něj a k bezpečnému trávení volného času. Program se zaměřuje na problémy dítěte v sociální oblasti, usiluje o zmírnění individuálních nedostatků a obtíží, které nesou následek negativního hodnocení sebe sama. (Salinger, z. s., 2022)

Program je určený pro děti a mladistvé ve věku od 7 do 18 let z Hradce Králové a blízkého okolí, kteří vykazující známky rizikového chování. Například tráví volný čas v závadové partě, experimentují s návykovými látkami nebo chodí za školu. Potenciální klienti se také mohou nacházet v situacích, v nichž potřebují získat náhled na svou situaci nebo své chování a potřebují získat podporu. Tyto osoby by měly být alespoň částečně motivované ke změně. Do programu se dostanou zpravidla na základě doporučení kurátora pro mládež, který jej nabídne nezletilému dítěti a jeho rodiči. (Salinger, z. s., 2022)

Spolupráce pracovníka programu s klientem je stanovena na 3 měsíce. Během tohoto období je možné navázat důvěru s klientem a efektivně pracovat na předem sjednaných tématech. Spolupráce se dá prodloužit. Základní službou v tomto programu je individuální poradenství, které trvá 20–60 minut. Doba trvání individuálního poradenství se odvíjí od schopností klienta a aktivity. Dále může být stanovena lhůta trávení volného času na klubu s ostatními klienty NZDM MP. To znamená, že se zde může zapojovat do různých aktivit a diskusí. Zda by měl klient pobývat na klubu, záleží na doporučení kurátora pro děti a mládež. Program *Chyt' svou šanci* probíhá na všech třech klubech. Rozhodnutí, na který z nich bude klient docházet, se primárně řídí přáním klienta, dále rozhodnutím vedoucí NZDM Modrý pomeranč na základě věku dítěte nebo mladistvého, dle jeho zakázky, místa bydliště atd. Pokud klient ve smluvený čas nebo den nemůže přijít, musí se omluvit. Jestliže se uživatel opakovaně neomlouvá, musí být kontaktován jeho kurátor pro děti a mládež. (Salinger, z. s., 2022)

Program *Chyt' svou šanci* je postavený na jednotlivých principech. Individuální přístup je v tomto programu i v NZDM Modrý pomeranč stejný, avšak ostatní principy se od sebe odlišují. Dalšími jsou flexibilita, která se vyznačuje tím, že klient může začít program navštěvovat ihned po sjednání spolupráce a zakázky, což je klíčové pro vývoj chování klienta. Princip dostupnosti představuje bezpečné a přátelské prostředí NZDM. Program je bezplatný a je možné ho kdykoli ukončit či prodloužit dle potřeby uživatele. Spolupráce je posledním

principem, na kterém stojí úspěšné dokončení programu. V programu je zásadní partnerské jednání mezi všemi zúčastněnými, tedy mezi OSPOD, pracovníky NZDM, klientem, případně dalšími spoluúčastníky. Tento princip zajišťuje celostní podporu klienta. (Salinger, z. s., 2022)

Průběh spolupráce

Program *Chyť svou šanci* začíná tzv. trojstrannou schůzkou, které se účastní kurátor pro mládež, pracovník programu a dítě nebo mladistvý, většinou se svým zákonným zástupcem. Zařazení do programu je součástí individuálního plánu ochrany dítěte (IPOD) nebo plánu podpory. Podněcovatel společného jednání je kurátor pro mládež, jenž kontaktuje NZDM Modrý pomeranč. Na této schůzce dochází ke vzájemnému seznámení, stanovení zakázky, vymezení kompetencí, dohodě o rozsahu a formě předávání informací. Klientovi, rodiči a kurátorovi jsou předány letáčky s kontakty na pracovníky. (Salinger, z. s., 2022)

Při prvním individuálním poradenství pracovník klientovi poskytne kompletní informace o programu *Chyť svou šanci* a dalších programech NZDM MP. Během této schůzky dochází k budování důvěry a mapování situace klienta ve všech jeho životních oblastech. Další schůzky obsahují mapovací aktivitu, která pracovníkovi předává pohled klienta na jeho situaci a také témata, kterým by se chtěl klient při dalších návštěvách věnovat. Následuje aktivita vyplývající ze zakázky klienta. Může se jednat o aktivity mapovací, preventivní, aktivity zaměřené na vztahy, seberozvoj aj. Pokud klient přináší aktuální téma, pracovník se vždy nejdříve věnuje jemu. Posledním bodem je zpětný vazba klienta na proběhlé individuální poradenství. (Salinger, z. s., 2022)

Pracovník následně vypracovává individuální plán, který obsahuje popis nepříznivé situace klienta, aktuální i budoucí rizika. Jsou v něm popsány kroky spolupráce, líčí cílový stav uživatele a konkrétní cíle, ke kterým spolupráce směřuje. Na ty jsou poté napojovány jednotlivé výkony, které popisují průběh individuálního poradenství. Během další schůzky pracovník oznamuje a předkládá klientovi, jak vypadá jeho individuální plán. Uživatel se k němu může vyjádřit a případně ho pracovník upravuje. Následně ho posílá kurátorovi klienta. (Salinger, z. s., 2022)

Po absolvování první poloviny programu, tedy zhruba po šesti týdnech, pracovník NZDM podává průběžnou zprávu kurátorovi klienta. V ní je obsažen dosavadní průběh spolupráce. Informace se týkají počtu kontaktů s klientem za uvedený čas, případně počet a důvod nepřítomnosti klienta, reflexe spolupráce – aktivita uživatele, práce na zakázce, zásadní probíraná témata atd. Následné doporučení dalších kroků, ve kterých mohou být nastíněna

témata do druhé poloviny spolupráce, doporučení jiné služby, ukončení spolupráce. (Salinger, z. s., 2022)

Závěrečná zpráva obsahuje shrnutí celkové spolupráce s klientem. Pracovník zde opět hodnotí celkovou spolupráci, práci na zakázce. Přidává do ní posun klienta za dobu docházení do programu. Všechny zprávy jsou pro uživatele programu transparentní, přístupné a má právo se k nim vyjádřit před odesláním kurátorovi. Zprávy schvaluje vedoucí služby. (Salinger, z. s., 2022)

6 Empirická část

Praktická část bakalářské práce je realizována na základě teoretické části. Zaměřuje se na zjištění přínosu i nedostatků programu *Chyt' svou šanci*, který je realizován v NZDM Modrý pomeranč v Hradci Králové. Výše zmíněné informace se přenesli do této praktické části. Pozornost věnuji výzkumnému šetření, které bylo za účelem práce provedeno. Uvádím zde metodologie výzkumného šetření, hlavní cíl a dílčí cíle či jednotlivé výzkumné a tazatelské otázky. V této kapitole také představuji informanty. Nakonec jsou výsledky praktické části vyhodnoceny.

6.1 Metodologie

Pro výzkumné šetření byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie. Špaček v *Metodách výzkumu ve společenských vědách* popisuje tuto strategii takto: „Soustředí se na vhled a porozumění barvitosti a vrstevnatosti (sociálního) světa, významů, které mu druzí lidé přisuzují, způsobů, jak jej prožívají, kontextů, jež se na této mnohosti podílejí.“ (Novotná, Špaček, Šťovíčková, 2019)

S ohledem na věkovou a komunikační úroveň informantů byla zvolena metoda polostrukturovaného rozhovoru. Ten se opírá o připravenou osnovu. Tazatel však může pořadí témat měnit na základě vyprávění informanta nebo se může na odpovědi doptávat, dokud jim zcela neporozumí. (Novotná, Špaček, Šťovíčková, 2019)

Zandlová v téže publikaci uvádí jako výhody této metody velký prostor pro vlastní vyjádření, možnost tazatele částečně improvizovat a reagovat na nová témata, která během rozhovoru mohou vyvstat. Nevýhody kvalitativních rozhovorů jsou spojené s osobou tazatele a jeho schopností ptát se, naslouchat, vzbudit důvěru, ale také být bezděčný, aby nedocházelo k manipulaci dotazovaných osob.

6.2 Vymezení cílů a stanovení dílčích otázek

Na základě zkušeností práce s klienty v programu *Chyt' svou šanci* se cíl výzkumného šetření stanovil takto:

- *Jak hodnotí informanti program Chyt' svou šanci klienti?*

Dílčí cíle byly vytyčeny dva, a to:

- *Jaký přínos programu Chyt' svou šanci spatřují informanti?*
- *Jaké nedostatky spatřují informanti v programu Chyt' svou šanci?*

Hlavní výzkumná otázka zní: *Jaká je efektivita programu Chyt' svou šanci z pohledu klientů NZDM Modrý pomeranč?* Pro zodpovězení bylo stanoveno pět oblastí spolupráce s klientem v programu CHSŠ, pro které vzniklo pět dílčích výzkumných otázek ve znění:

- *Jak vypadaly první kroky spolupráce s informantem?*
- *Jak probíhala individuální poradenství?*
- *Jak vypadala spolupráce mezi všemi aktéry?*
- *Jaké změny na sobě informant po spolupráci zaznamenal?*
- *Jak se navázal informant na službu?*

Na základě těchto dílčích výzkumných otázek se vytvořily tazatelské výzkumné otázky, podle kterých můžeme odpovědět právě na tyto dílčí výzkumné otázky týkající se pěti oblastí spolupráce s klientem v programu CHSŠ.

6.3 Průběh sběru dat a výzkumný soubor

Pro konkrétní využití tohoto výzkumného šetření, které bude využito v NZDM Modrý pomeranč, byly jednotlivé výzkumné a dílčí otázky vytvořeny ve spolupráci s pracovníky zařízení. Proces vytvoření těchto probíhal v říjnu a listopadu roku 2022.

Po stanovení základních charakteristik rozhovoru byla uskutečněna porada s pracovníky NZDM, kde se sesbíraly podněty k formulování oblastí a konkrétních skutečností pro výzkumné šetření. Po zpracování těchto podnětů a konzultaci s vedením NZDM vznikla již finální podoba otázek. Rozhovory s uživateli programu *Chyt' svou šanci* proběhly v období od 27. ledna 2023 do 10. února 2023. Tyto rozhovory uskutečnili dva pracovníci NZDM. Tři rozhovory jsem vedla já, dva kolega Mgr. et Mgr. Jan Salač, a to z důvodu navázaného a důvěrného vztahu s klienty. Pokud bych vedla rozhovory s klienty, se kterými nemám navázaný důvěrný vztah, uživatelé programu by pravděpodobně byli v odpovědích skoupější. V dalších třech týdnech proběhlo zpracování těchto rozhovorů.

V následující části bakalářské práce budou představení informanti výzkumného šetření. V tabulce se nacházejí základní informace o klientech (věk, pohlaví, studium, doba docházení do NZDM MP, doba navštěvování programu CHSŠ). Dále budou přiblíženy události, kvůli kterým se dostali do programu CHSŠ a prostředí, ve kterém se klienti po dobu docházení do programu nacházeli. Jedná se o prostředí školy, rodiny, vrstevnických skupin a také trávení volného času. Na základě těchto informací pracovník zpracovává tzv. nepříznivou sociální situaci.

Tabulka 1: Informanti

<i>Uživatel</i>	1	2	3	4	5
<i>Věk</i>	12 let	14 let	14 let	15 let	8 let
<i>Pohlaví</i>	muž	muž	muž	žena	žena
<i>Škola, ročník</i>	ZŠ speciální, 5./6. třída	ZŠ, 9. třída	ZŠ, 7. třída	ZŠ, 9. třída	ZŠ, 3. třída
<i>Doba docházení uživatele do NZDM</i>	6 měsíců (po dobu docházení do programu CHSŠ)	5 let a 5 měsíců	17 měsíců	5 let	17 měsíců (po dobu docházení do programu CHSŠ)
<i>Klient CHSŠ</i>	6 měsíců	7 měsíců	6 měsíců	8 měsíců	17 měsíců

Zdroj: vlastní

Uživatel 1.

Uživatel začal docházet do programu *Chyt' svou šanci* na konci června roku 2022. V tuto dobu končil 5. třídu na soukromé speciální škole. Na této škole však nemohl pokračovat, protože vykazoval konfliktní chování vůči spolužákům, hrubě porušoval osobní hranice ostatních spolužáků. Ze ZŠ byl vyloučen kvůli nevhodnému chování. Matka uživatele hledá novou školu. Uživatel svoje chování vnímal jako „zlobení“, nikoli šikanování. Myslel si, že si z učitelek dělal srandu, ale ony to braly až moc vážně. Někdy do někoho strčil více, když se s někým pohádal nebo mu někdo nadával. Vždy to bylo z jeho pohledu oboustranné. Je rád, že ze speciální školy odešel, nechtěl tam být, styděl se za to. V průběhu spolupráce tam ale zůstal. Psal si sám omluvenky bez vědomí matky. Uživatel měl tedy neomluvené hodiny. K tomuto činu se však přiznal.

Uživatel žil s matkou, se kterou měl dobrý vztah. Objevila se však možnost bydlení u svého otce. Většinu volného času uživatel trávil na svém mobilním telefonu a počítači. U jiných volnočasových aktivit nevydržel, nic ho nebavilo.

V programu CHSŠ s pracovníky NZDM MP mluvil o nekonfliktním fungování ve vztazích s vrstevníky a spolužáky, pracoval na správném jednání s vrstevníky a vhodném navazování vztahů. Dalšími tématy byly: práce s hranicemi, důležitost dodržování pravidel v domácnosti i ve škole.

Uživatel 2.

Jedná se o 14letého uživatele, který žije s matkou a starší sestrou. Pochází z Uzbekistánu. S matkou má ambivalentní vztah. Se sestrou má vztah dobrý. Doma mluví rusky, s češtinou má občas problémy. Uživatel měl minulý rok incident s krádeží potravin v obchodě. Situace se opakovala s náramkem, který měl v kapse, když odcházel z obchodu. Bezpečnostní systém upozornil pracovníky zlatnictví. Uživatel tvrdí, že neví, jak se mu do kapsy dostal.

Také má zkušenosti s experimentováním s návykovými látkami. Uživatel vykazuje znaky sebepoškozování. Má problémy se zaspáváním, tedy s pozdními příchody do školy. Při hodinách spí, poslouchá písničky a nerespektuje učitele. Dostal důtku třídního učitele a dvojku z chování. Od počátku docházení do programu CHSŠ se jeho chování ve škole nezlepšilo, proto mu hrozí pobyt mimo rodinu. Ve volném čase tráví čas venku s kamarády, v posilovně nebo na telefonu. Rád kreslí a skládá písničky.

Zakázka uživatele byla zaměřená na školní témata, tedy docházení do školy včas, Výběr střední školy, prospěch, vztahy se žáky i učiteli. Dále mluvení o svých pocitech, vztahová problematika, náhled na své chování a znalost rizik užívání návykových látek.

Uživatel 3.

Uživatel docházel do programu CHSŠ kvůli chování ve škole. Uživatel se spolužákem utvořili partu, která nadávala učitelům, plivala okolo sebe. Uživatel pochází z romské rodiny. Neuznával autority, kromě svých rodičů. Trávil většinu volného času s partou, kde se věnoval nevhodnému chování jako je vandalismus, krádeže a bitky. Neviděl následky svého chování. Vztahy v rodině hodnotil pozitivně a většinu volného času trávil s partou kamarádů, hraním her a na sociálních sítích.

Po skončení programu uživatel vyšel základní školu v 7. třídě. Několikrát propadl. Podal si přihlášku na střední školu, tam však chodit nezačal. Nyní po roce uvažuje

o tom, že by se opět na SŠ přihlásil. V současné době nemá práci a ani není evidován na úřadu práce.

U uživatele byla zakázka zaměřená na náhled na své chování, dodržování pravidel, respektování autorit a trávení volného času smysluplným a bezpečným způsobem.

Uživatelka 4.

Uživatelka, 15 let, navštěvuje 9. třídu základní školy, kde má problémy s učivem a spolužáky. Od září do poloviny října 2022 navštívila novou školu pouze sedmkrát. Proto, začala chodit do programu CHSŠ. Uživatelka tvrdí, že byla šikanována spolužáky. V lednu roku 2023 přestoupila na soukromou základní školu, kde vztahy s učiteli i spolužáky hodnotí kladně. Hlásí se na střední školu. Volný čas tráví s partou kamarádů, kteří jsou označováni jako "problémoví". Konzumují alkohol, cigarety, marihuanu a experimentují s jinými návykovými látkami. Uživatelka žije s mnoha členy rodiny v jedné domácnosti. Objevují se zde střety více generací. Zároveň jsou nejasně definovány role členů rodiny. Rodina je ve špatné finanční situaci. Uživatelka nemá svůj vlastní prostor.

Práce s uživatelkou byla zaměřená na její podporu a pomoc v současné situaci, zvýšení sebevědomí, znalost rizik jejího chování, znalost možností smysluplného trávení volného času, kladný vztah k jejímu tělu. Součástí zakázky bylo sdílení současné situace ve škole a fungování zdravých vztahů.

Uživatelka 5.

Uživatelka začala do programu CHSŠ chodit v červnu roku 2021. Zrovna dokončila 2. třídu. Otec jí zemřel. Uživatelka žila se svými dvěma bratry a matkou. V rodinném prostředí docházelo k častým konfliktům, slovní i fyzické agresi i sexualizovanému násilí, které bylo páčáno otcem na matce a později i jedním z bratrů na uživatelce. Vzhledem k jejím návykům chování, docházelo ke konfliktům i ve školním prostředí s vrstevníky (uživatelka byla příliš kontaktní nebo jednala nepřiměřeně). Důležitá byla také pravidelná příprava do školy a školní docházka či pracování na zvýšení samostatnosti a zodpovědnosti za své jednání.

Zakázka uživatelky plynula z její situace v rodině. Byla zaměřená na znalost vhodného chování vůči bratrům a matce, dodržování pravidel a hranic, nenásilné projevení nespokojenosti.

6.4 Interpretace výsledků výzkumného šetření

Rozhovory byly započaty sběrem dat na zcela obecné rovině a následně se konkrétní otázky začaly vyhodnocovat. V této kapitole vyhodnocuji dílčí výzkumné otázky pomocí předem stanovených tazatelských otázek. Také zde zodpovím hlavní výzkumnou otázku a zhodnotím dílčí cíle i cíl výzkumného šetření.

Vyhodnocení dílčích výzkumných otázek

DVO1: Jak vypadaly první kroky spolupráce?

První dílčí výzkumná otázka se věnovala prvním krokům spolupráce s klienty v programu *Chyt' svou šanci*, pracovníky NZDM Modrý pomeranč, kurátory a případně s rodinami klientů. Z konkrétních tazatelských otázek můžeme vyhodnotit následující.

Uživatelé pro doporučení do programu *Chyt' svou šanci* mohou mít různé důvody. Může se jednat o sociálně patologické jevy, v případě respondentů šlo o krádeže, problémy ve škole, zejména záškoláctví, šikana a velmi slabý prospěch. Důvodem pro spolupráci v programu CHSŠ však byla i potřeba podpory rodiny. O tom mluví i informantka 5., která program absolvovala dle jejích slov z tohoto důvodu: „Protože nemám tátu, a protože jsme potřebovali velkou pomoc. Potřebovali jsem zábavu, povídat si o něčem, já a moji bráchové. Na první otázku – z jakého důvodem jsou jedinci uživateli programu CHSŠ – tři z pěti informantů odpověděli, že dochází nebo docházeli z důvodů problémů ve škole. Dva z nich tyto problémy dokázali pojmenovat tak, že nechodili do školy, měli neomluvené hodiny. Informant 3. uvádí: „Problémy jsem dělal, škola, prostě jsem nechodil do školy, problémy s klukama, bitky.“ Jeden informantů se stal klientem z důvodu krádeže v Tesco.

Z odpovědí také vyplývá, že všichni informanti byli do programu doporučeni svým kurátorem/kurátorkou. První schůzka týkající se docházení do programu *Chyt' svou šanci* byla uskutečněna buď na Magistrátu města Hradce Králové nebo v prostorách NZDM Modrý pomeranč. Informace předány na první schůzce, ať už kurátorem nebo pracovníkem NZDM Modrý pomeranč, byly pro informanty pochopitelné. Pokud informanti po první schůzce měli nějaké otázky, zodpověděly se jim. Na pokračování ve spolupráci tedy neměly vliv.

Čtyři informanti uvedli, že se o programu poprvé dozvěděli od jejich kurátora nebo od kurátorky. Pouze jedna odpověď se vymykala. Informantka 5. se o tomto programu dozvěděla od své matky. Vzhledem k jejímu věku je to pochopitelné. V době, kdy měla do programu nastoupit, jí bylo pouhých 8 let.

Na první schůzce se klientům sdělilo, že začíná tento program a oni jsou pro něj vhodní. Tuto odpověď uvedli 2 uživatelé programu. Informant 2 uvedl: „Naše první schůzka byla jako tak, že jsme šli na magistrát a pan kurátor nás pozval do kabinetu, tam jsme se seznámili a řekli jsme si, že začíná program CHSŠ. A to je všechno. Řekl, že je pro mě vhodný.“. Druhou možností byla schůzka v prostorách NZDM Modrý pomeranč. To uvedli také dva informanti. Informantka 5. odpověděla: „Pamatuju si tebe (sociální pracovník), Mart'u (sociální pracovnice) a paní kurátorku, jinak už nevím.“ Informant 3. na tuto schůzku vzpomíná takto:

„Přišel jsem, vyplňoval jsem něco, že sem budu chodit půl roku. Můžu tu bejt s klukama, a pak na půl hodiny nebo 15 minut budu vyplňovat papíry a mluvit“. Informantka 4. si vzpomněla na obě schůzky. Popsala je slovy: „Jeli jsme na magistrát, tam mi řekli, že si můžu vybrat, já si vybrala tenhle program, protože bych tamto nestíhala, tohle jo. Byla jsem na jiné škole, takže tamto bych nestíhala. Pak jsem přišla jsem sem, tady jsme si povídali o tom, jak to bude probíhat. Začali jsme tématem, nevím jakým. Jo asi jsme mluvily tak o všem vlastně jsme řešily, rodinu, kamarády, školu a takhle. A ještě volný čas.“

Dle uvedených odpovědí, tři z pěti informantů uvedli, že všemu na první schůzce zcela porozuměli a nemuseli se nikoho a na nic ohledně spolupráce doptávat. Informantka 4. se musela doptávat, kdy a kam má docházet. Uvedla: „Ne, občas jak to bude probíhat a takhle. Jako v kolik budu chodit, jestli tam budu chodit, jestli budu chodit nahoru, a kdy dolů, podle otevírací doby. Jak se budu omlouvat, že mám přes Instagram nebo messenger, když nebudu chodit ve středu ani ve čtvrtek, tak se mám omluvit do čtvrtka do dvou hodin.“. Další informantka 5. v rozhovoru řekla: „Jo to jsem se pak zeptala mamky, co to je ten Pomeranč, co se tam dělá. Tak jsem z toho pak byla nadšená.“

Z těchto odpovědí můžeme usoudit, že všichni informanti programu plně pochopili důvod jejich docházení do programu, jak program bude probíhat a jaká bude komunikace mezi všemi zainteresovanými aktéry spolupráce. Z odpovědí můžeme také odvodit to, že informanti dostali všechny důležité informace. V jednom případě spolupráce se tedy musel zopakovat čas a klub, na který má informantka docházet a způsob omluv (vzhledem k jejímu věku nese zodpovědnost za omlouvání se sama informantka). V druhém případě se informantce musely předat informace o službě.

DVO2: Jak probíhala individuální poradenství?

Dle odpovědí informantů mohou pracovníci zjistit, jestli jsou informanti o zakázce OSPOD dobře informováni. To může být v práci nejen s informanty velmi podstatné. Informanti programu CHSŠ na otázku, zda vědí, na jakých tématech měli s pracovníkem na začátku spolupráce pracovat, dokázali bez problémů odpovědět. Dle odpovědí pracovníci NZDM mohou vidět, v jakém rozsahu klienti znají zakázku OSPOD. Odpověď informanta 1. zněla: „To chování. Jak se zachovat, když někdo provokuje.“. Informant 3. řekl: „O problémech ve škole. Abych chodil do školy, a abych vyšel. Vztahy s vrstevníky, s učitelkami, se spolužáky. Problémy, vulgárně jsem se choval, byl jsem drzej. Kriminál, bitky, rvačky.“

Ve spolupráci převažovala témata, která přinášeli pracovníci. Všichni informanti si dokázali vzpomenout alespoň na jednu aktivitu, jež s pracovníkem dělali. Tři informanti uvedli

témata od pracovníka, ale i témata, o kterých se chtěli bavit oni sami. Informant 3. svoje téma na individuální poradenství nepřinesl, jeho slova na otázku, zda on sám přinesl téma, zněla takto: „Ne, nechtěl jsem nic řešit.“. Uživatel 2. o tématech mluvil takto: „Moc se mi líbila aktivita na strach, čeho se bojím, a to je všechno. Bavili jsme se, proč se stala ta krádež, alkohol, lify, drogy. To si pamatuju., Jo ještě škola a rodina.“. Tento informant přinesl hned několik témat, o kterých se chtěl s pracovníky bavit: „Asi jo, rodinu, hádky s maminkou. No lify a alkohol, no škola. Nevím, o známkách, jak se chovám ve škole, o spolužácích, co dělám po škole.“. Informantka 5. přinesla odpověď na otázku, jaká témata otevřel pracovník: „Škola, rodina, jestli se má někdo rád, kamarádství. Něco, kdyby mě mamka ignorovala, tak něco. Dál už nevím.“. Dále také řekla: „Vy jste se mě na něco zeptali, tak už jsem mluvila sama. Třeba o těch kamarádech o tý škole. Co mám dělat, když mě někdo otravuje.“

Čtyři informanti nenarazili téma, o kterém by se během spolupráce nechtěli bavit. Informant 2. uvedl: „Ani nevím, nevzpomínám si. Vždycky to bylo v pohodě.“. Pouze informantka 5. odpověděla: „To jsem vám asi nikdy neřekla, ale nechtěla bych, aby to bylo v nahrávání.“ Z těchto odpovědí vyplývá, že žádné téma, které pracovníci při individuálních poradenstvích otevřeli, nebylo pro uživatele nepříjemné.

Na poslední otázku v této oblasti, která se dotazovala na osobní pocity z individuálních poradenství, informanti odpovídali pozitivně. Informant 3. uvedl: „V pohodě, bylo to dobrý, témata mě bavily. Vždycky to bylo příjemný. Bylo to dobrý. Jsem rád, že jsem sem chodil.“ U obou informantek se projeví obavy z toho, jak budou individuální poradenství a samotné návštěvy klubu probíhat. Informantka 5. odpověděla: „Styděla jsem se, jsem byla ještě malá. Pak už jsem se taky trochu styděla, protože jsem tady viděla noví děti. Pak už to bylo dobrý. Prostě jsem se cítila, že jako můžu věřit, že to nikomu neřekne, že to je mezi spolupracovníkama.“ Informantka 4. se svěřila takto: „Jakože dobře, občas blbě, protože jsem se bála, co budeme probírat.“

Nikdo z informantů neodpověděl, že by se při individuálních poradenstvích cítil špatně nebo nepříjemně.

DVO3: Jak vypadala spolupráce mezi všemi aktéry?

Třetí oblast rozhovoru se týkala spolupráce mezi všemi aktéry. Ta je klíčová pro komplexní pomoc klientovi. Během spolupráce se však zároveň každý z aktérů dotýká svých možností a pravomocí, které jsou vždy omezené. Informanti dokázali velmi dobře popsat průběh spolupráce a zároveň celou spolupráci zhodnotit. V této oblasti se otázky týkaly podpory

informanta ze strany rodiny, a také průběhu spolupráce s pracovníky NZDM MP a pracovníky OSPOD.

V první otázce měli informanti program popsat spolupráci mezi všemi aktéry, tedy mezi NZDM MP, OSPOD, rodinou a případně dalším subjektem. Čtyři informanti ve svých odpovědích zmínili, že byly v kontaktu s jejich kurátorem/kurátorkou. Čtyři informanti se o programu bavili se svojí matkou. Informant 2. spolupráci popsal takto: „Pan kurátor vyžadoval jakoby zpráva jednou za čas, co jsme probírali, co probíráme. A tak. Vždycky jsme si k tomu něco řekli. Maminka se mě většinou ptala, co jsme probírali. Pak se maminka bavila s panem kurátorem.“.

Čtyři informanti byli s kurátorkou ve spojení. Informant 1. uvedl: „Bavil jsem se s kurátorkou. Kurátorka mi řekla všechny informace. Věděl jsem, co mě tu čeká. Spolupráce s ní docela šla.“. Ostatní informanti vypověděli, že se pracovník/pracovnice OSPOD ptala, jaká témata na individuálních poradenstvích probírali, zda do programu chodí a jestli se jim v něm líbí. Pouze informantka 5. nebyla s kurátorkou v kontaktu. Tento kontakt probíhal mezi matkou informantky a pracovnící OSPOD.

Všech informantů se jejich matka ptala na průběh individuálního poradenství. Z toho můžeme usuzovat, že všechny matky se zajímaly o své děti ohledně jejich docházení do programu CHSŠ. Informantka 5. Sdělila: „Jo, měla. Říkala, že pokud nebudu chodit, tak třeba nebudu mít žádnou zábavu. Ještě mě podporovala, že až pojedeme domů, tak koupí pizzu.“. Informantka 4. odpověděla: „Rodiče mi říkali, ať sem chodím, mi to připomínali, když jsem zapomněla. Občas jsem napsala pozdějc, ale říkali, ať chodím. Mamka se občas ptala, jak to probíhalo, co jsme probírali. Mamka mě občas omlouvala, když jsem byla nemocná.“. Dle odpovědí, ve kterých informanti přiznali, že se jejich rodina (většinou matky) zajímala o své děti v oblasti docházení do programu a průběhu individuálních poradenství, usuzuji, že všichni informanti podporu některého člena rodiny měli. Informant 1. však podporu matky popírá. Z mého pohledu ji však také měl. Matka ho na individuální poradenství vozila a po celou dobu jeho docházení se o něj zajímala. Jeho odpověď zněla takto: „Podpora tam nebyla, protože jsem si to hlídal sám. Nebyla potřeba, protože jsem chodil pravidelně. Mamka mě tu vždycky jenom vysadila. Ptala se, jak jsem se tam měl.“.

Spolupráce s pracovníky NZDM MP byla nejobsáhlejší otázkou v celém rozhovoru. U každého informanta vypadala spolupráce odlišně. Z odpovědí Informantů se můžeme dozvědět, jak dlouhá byla jednotlivá individuální poradenství, jak často k nim docházelo, jak dlouho trvala spolupráce s informanty v programu CHSŠ, s kolika pracovníky uživatelé spolupracovali, jaká byla během individuálních poradenství atmosféra. Informantka 4. mluvila

o spolupráci, která se v průběhu měnila: „Měla jsem to na hodinu. Po tom tématu, když jsem to dokončila, jsem mohla jít domů nebo tu zůstat. Jsem tu zůstala teda jenom na chvíličku, třeba na 5 minut, ale pak jsem šla domů. Někdy jsem přišla mimo to, protože jsem se nudila, nebo jsem přišla s kamarádama, protože jsme se nudili, tak jsme přišli sem. Před tím teda na čas, teďka to mám volnější, můžu přijít v kolik chci, je to jedno, ale hlavně ať přijdu. Z hlediska atmosféry dobrý. Líbí se mi tu, je to útulnější, nikdo tu nerve, není tu takovej hluk, když tu nejsou lidi, který řvou. Je tu tu klidnější než doma, než venku. Pracovníky jsem měla 3. Se jednou jenom na pár aktivit a vás dvě na celou spolupráci.“

Čtyřem informantům tato spolupráce vyhovuje nebo vyhovovala, když docházeli do programu. Nic by na ní neměnili. Informant 2. nyní spolupracuje i s organizací Nomia, z. ú. Z jeho odpovědi vyplývá, že by rád prohloubil spolupráci mezi NZDM MP, svojí rodinou a právě touto organizací. Ta pracuje s blízkými osobami, mezi kterými se objevuje násilné či agresivní chování (Nomia, z.ú., online). Spolupráci by si představoval takto: „Třeba bychom se mohli všichni sejít a pokecat. Třeba o tom tématu. Já bych k tomu třeba něco řekl. To by stačilo.“. Bližší spolupráci se školou nepovažuje za důležitou.

DVO4: Jaké změny na sobě informant po spolupráci zaznamenal?

V předposlední oblasti rozhovoru jsme se s informanty zaměřili na klientovo očekávání před zahájením spolupráce, na konkrétní dopady spolupráce. Informanti byli dotázáni, co budou dělat po skončení programu, zda by případně tento program doporučili někomu dalšímu.

Informant 4. měl před začátkem spolupráce tato očekávání: „Já jsem sem dřív chodil, ale nevěděl jsem, že se tady řeší nějaký problémy. Jinak vůbec nevím. Měl jsem z toho trochu strach, Nechtěl jsem jít. Myslel jsem si, že na něco přijdete.“. Informant 1. měl před docházením do programu tyto domněnky: „Myslel jsem si, že tu budete přísnější. Dřív jsem se styděl, ale teďka je to v pohodě. Očekávání jsem neměl. Nenaplnilo se to. Jsem za to rád.“. Informantka 4. žádná očekávání neměla.

Dvěma informantům program pomohl v uvědomění si, že už nechtějí dělat „problémy“. Odpověď jedné z nich, uživatelky 4. zněla takto: „Chozením do školy, nedělání problémů. Třeba krádež nebo takhle, abych to nedělala, neměla jsem zbytečný problémy. Abych chodila do školy, měla omluvený hodiny, abych se na ostatní vykašlala, kdyby mě tam vulgárně ohrožovaly, nebo abych je ignorovala nebo abych to řekla třídní učitelce nebo někomu.“. Informant 2. vnímá pomoc v této oblasti: „Tak pochopil jsem něco o liftech, alkoholu, něco o přestupkách a tak. Co to jako je. No, doma. No si jako promluvit o tom, co jsem dělal tady a ve škole. Že to chování může být horší, že se dokážu chovat hůř, že můžu mít trojku z chování

prostě.“ Z těchto odpovědí můžeme usoudit, že každý uživatel vnímá nějakou změnu a pomoc v náhledu na svoji situaci a své chování. To je samotným cílem programu CHSŠ, kterému se u těchto informantů podařilo splnit.

Informant 2. bude po skončení programu dělat následující: „Budu hrát stolní fotbálek. Informace si nechám a třeba někde využiju. No vím třeba, co je přestupek a co není. Co mám dělat, co radši nedělat.“. Informant 3. po skončení programu dělal toto: „Doma jsem byl, hrál fotbal, užíval si život“. Na těchto odpovědích můžeme vidět, že i když u informantů došlo ke změně v uvědomění si své situace a náhledu na ní, tak přesto někteří z nich nedokážou výrazně změnit své chování.

Každý z informantů programu by tento program doporučili někomu dalšímu. Dva informanti tyto osoby popsaly obecně. Např. informant 1. by program doporučil této osobě: „Asi jo. Ty lidi, který se nevěnujou škole. Když mají třeba nějaký problémy. Třeba deprese. Možná někomu, kdo by si chtěl jenom popovídat.“. Informant 5. naopak přesně určila spolužáka, kterému by program doporučila: „Možná spolužákovi, že se tady nemluví sprostě, žádná pusa, nehádáme se, nepereme se.“.

DVO5: Jak se navázal informant na službu?

Navázání informantů na službu během docházení do programu CHSŠ se daří. Informanti se na klub vracet chtějí i mimo tento program.

Všichni informanti trávili čas v NZDM MP i na klubu. Mohlo to tedy vypadat tak, že měli nejdříve individuální poradenství a poté čas trávili na klubu. Informant 1. trávil čas hraním různých her. Informant 3. trávil čas na klubu s kamarády. Informantka 5. povídá: „Hrála jsem si! Třeba ping pong, ubongo, prostě deskovky. Byla jsem na přespávačce, ještě jsem si tu kreslila.“ Volný čas uživatelé využívali dle jejich potřeb. Někteří hráli hry, jiní si povídali.

Na klubu byli z různých důvodů. Informant 2. tu byl proto: „Nevím, mě to tak napadlo, že bych mohl dojet sem nebo tam (klub eSko 14 – 21 nebo klub eFko) Jinde jsem nechtěl být, protože tam jsem pořád, tady ne.“. Informantka 4. odpověděla takto: „Jsme se nudili, neměli jsme co dělat venku, když jsem měla menstruaci, chodila jsem si pro vložky nebo skrz úkoly, když jsem to potřebovala, zvlášť když jsem byla mladší.“.

Poslední otázka rozhovoru se zaměřila na docházení informantů na klub i po skončení programu CHSŠ. Informantka 5. řekla: „To se mi nechtělo, navíc jsem byla nemocná, ale mám v plánu sem chodit. Už zase budu chodit možná každý den. A podle taky toho, jak budeme končit hodiny ve škole.“. Informant 1. sdělil: „Možná sem někdy přijdu, jenom si tak popovídat. Pravidelně nepříjdu, ale tak náhodně jo.“. Informantka 4. odpověděla: „Určitě jo.“.

6.5 Shrnutí empirické části

Vyhodnocení dílčích cílů

Jaký přínos programu Chyt' svou šanci spatřují informanti?

Informanti programu CHSŠ dostali v rozhovoru otázku, která měla zjistit, v čem konkrétně jim docházení do programu pomohlo. Čtyři Informanti mluvili zejména o náhledu na své chování. Také získali nové informace v různých oblastech, náhled pracovníka na jejich chování, proto mohou lépe vyhodnotit svoji situaci a změnit svoje postoje. Znají zejména sociální rizika jejich chování.

Informantka 5. sdělila, že má nyní místo, kde si může hrát. Takže ví, kde může smysluplně trávit svůj volný čas. Také zmiňuje, že v NZDM MP se nemusí bát říct úplně všechno. Informantka má tedy již pozitivní zkušenost v oblasti sdílení své situace.

Tři informanti měli určitá negativní očekávání, která se nenaplnila. Mysleli si, že tu budou pracovníci přísnější, měli obavy ze spolupráce i z toho, na co se budou pracovníci ptát. Nyní hodnotí spolupráci kladně, nejčastěji se objevovalo vyjádření, že to tu bylo „na pohodu“.

Všichni Informanti pobývali i na klubech. Někteří ho měli upravený v rámci spolupráce v programu CHSŠ. Jiní se na klub vraceli i mimo tuto spolupráci. Například informantka 4. a informant 2. klub navštěvují, když se nudí a nemají co dělat. Informantka 4. přichází, když potřebuje dámské hygienické pomůcky.

Jaké nedostatky spatřují informanti v programu Chyt' svou šanci?

Z rozhovorů s informanty vyplývá, že by na spolupráci nic neměnili. Takto nastavené spolupráce jim vyhovují. Jedna z informantek si nedokáže představit, že by spolupráce mohla probíhat jiným způsobem.

Jeden z informantů v rozhovoru uvedl, že spolupráce, která nyní probíhá mezi ním, matkou informanta, pracovníkem OSPOD a pracovníky NZDM MP je dle jeho slov „v pohodě“. Pokud by však mohl tuto spolupráci zlepšit, rád by zapojil ještě pracovníky z psychologické poradny NOMIA, z. ú. Jedná se o poradnu pro oběti domácího násilí, dětské krizové centrum a Centrum pro zdravě fungující rodinu.

Vyhodnocení cíle výzkumného šetření

Jak informanti hodnotí program Chyt' svou šanci?

Informanti na počátku spolupráce porozuměli informacím o proběhu spolupráce. Věděli, jaká je jejich zakázka, tedy na kterých tématech budou s pracovníky na individuálních poradenstvích pracovat. Dvě informantky si nebyly po první schůzce jisté všemi informacemi, které se týkaly obecných informací, např. co je NZDM MP nebo den a čas docházení na individuální poradenství. Při dalším shledání s pracovníky nebo s rodičem se na tyto informace doptaly.

Informanti velmi pozitivně hodnotily aktivity, které s pracovníky během individuálních poradenství. Dle jejich slov se jim aktivity „líbili“ a také je „bavily“. Při individuálních poradenstvích se cítili dobře. Informantka 4. se před začátkem setkání bála, protože nevěděla, o jakém tématu se s pracovníky bude bavit. Informantka 5. se zpočátku spolupráce styděla. V průběhu poradenství však už spolupráce probíhala bez nepříjemných pocitů. Informantka 5. byla ráda, že se může pracovníkům svěřit a oni to nikomu neřeknou. Na otázku, zda bylo téma, o kterém se bavit nechtěli, informanti odpověděli, že takové téma nebylo. Pouze jedna informantka sdělila, že se o jedné věci bavit nechtěla.

Z hlediska atmosféry hodnotí informanti program kladně. Cítili se dobře a byla tam sranda. Jedna informantka ohodnotila klub jako klidnější místo, než má doma, nikdo zde nekřičí a je to tam útulné.

Takto nastavená spolupráce mezi pracovníky NZDM, OSPOD, klienty a jejich rodinou informantům vyhovuje. Většina z nich by nic neměla. Jen jeden z informantů vnesl do své odpovědi nový podnět v podobě užší spolupráce s psychologickou poradnou Nomia, z. ú.

Před docházením do programu CHSŠ měla většina informantů očekávání, která se nenaplnila. Mysleli si, že to zde bude horší a pracovníci budou *přísnější*. Nastaly obavy, na co se jich budou pracovníci ptát, styděli se. Příjemně je překvapilo, že je v NZDM zábava a pracovníci jsou milí.

Informanti hodnotí přínos programu v oblasti jejich chování. Některým se zlepšily známky ve škole, uvědomují si, kde a jak stráví svůj volný čas. Jiný informant ví, že se může chovat lépe, ale i hůře. Informanti získali nové informace a znají tedy rizika svého chování. Vědí, že se zde mohou vypovídat.

Každý z informantů programu by navštěvování tohoto programu někomu doporučil. Někteří tyto osoby pojmenovaly obecně, jako například informant 1., který by ho doporučil osobám s psychické problémy, dětem a mladistvým zanedbávajícím školu nebo komukoli, kdo by se chtěl vypovídat. Další informant by program doporučil tomu, kdo dle jeho slov „zlobí“.

Ostatní informanti by ho doporučili osobám v jejich blízkosti. Jeden informant by ho doporučil svému bratřovi, protože je stejný jako on. Informantka 4. by ho doporučila lidem z party, protože se chovají stejně, jako se v minulosti chovala ona (dělají a mají problémy). Informantka 5. by ho doporučila spolužákovi.

Závěr

V České republice NZDM poskytuje služby dětem, mladistvým a mladým dospělým lidem, kteří se chovají rizikově nebo jsou ohroženi sociálně patologickými jevy. Tyto osoby často prožívají náročné životní situace rodiny. Může se jednat o rozvod rodičů, stěhování, užívání návykových látek některého z členů rodiny, generační konflikty atd. Toto zařízení má za úkol jedince zachytávat a následně je podporovat a pomáhat jim v těchto komplikovaných situacích.

Z provedených rozhovorů s klienty programu CHSŠ můžeme soudit, že navštěvování programu jim pomohlo a hodnotí ho velmi pozitivně v mnoha oblastech, např. pozitivní přístup pracovníků, hezké prostředí, doporučení dalším jedincům. Pozitivní zkušenost v životech dětí a dospívajících je důležitá z mnoha hledisek. Někteří klienti nesnadno důvěřují lidem, proto je pro ně pozitivní zkušenost s dospělými lidmi zásadní. NZDM pro ně může být místem, kam mohou opět přijít, když je bude něco trápit a budou potřebovat řešit nějakou těžkou záležitost.

Všichni klienti v rozhovorech hodnotili svoje chování, mluvili o tom, jak se chovali před docházením do programu CHSŠ a jak na něj nahlíží nyní. Pracovníci NZDM vedou klienty právě k náhledu na své chování. Přístup ke klientům je však vždy respektující, proto dochází k přijetí klienta, i když pracovník nesouhlasí s jeho chováním.

Návrh o rozšíření spolupráce s dalším subjektem vnímám jako možný podnět k rozšíření možností programu. Uvědomuji si, že spolupráce s dalším subjektem vyžaduje náročnější komunikaci a také potřebnou spolupráci zejména ze strany zákonného zástupce uživatele a pracovníka OSPOD, který případ řídí.

Důležité byly odpovědi klientů, kteří NZDM chtějí navštěvovat i po skončení programu CHSŠ, a to i ti, kteří NZDM před docházením do programu neznali. Z toho usuzuji, že jsou dobře navázáni na službu, což je také jistým cílem programu.

Po vyhodnocení rozhovorů si ještě více uvědomuji důležitost NZDM ve společnosti, hlavně z hlediska dětí a mládeže, kteří NZDM navštěvují. Také jsem pochopila, jak může být pro dítěte a dospívajícího člověka zásadní vědomí o existenci tohoto zařízení ve své lokalitě. Tedy o místě, kde mu může někdo pomoci třeba i s rozhodnutím, na kterou stranu pomyslné hrany se na své cestě životem vydá.

Do budoucna bych si přála, aby lidé ve společnosti o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež více věděli. Aby o těchto zařízeních měli povědomí rodiny, školy a všichni, kteří přichází právě s cílovou skupinou NZDM do kontaktu.

Na základě této bakalářské práce vznikne evaluační *Dotazník spokojenosti klientů* v programu *Chyt' svou šanci*, který bude využíván na konci spolupráce. Bude uveden v interních metodikách NZDM Modrý pomeranč.

Zdroje

Legislativní dokumenty

ASOCIACE POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČESKÉ REPUBLIKY. *Etický kodex sociálního pracovníka České republiky* [online]. Dostupné z: <https://www.dchp.cz/res/archive/001/000121.pdf?seek=1561454028>.

Bílá kniha v sociálních službách, konzultační dokument, Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. [online]. [cit. 30. 12. 2022]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/bila_kniha.pdf/c2aa7980-4aa6-5d50-a839-f9d4844b3251.

ČESKO. *Ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky*. In: *Zákony pro lidi* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010-2019 [cit. 30. 12. 2022]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-1>.

ČESKO. *Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod*. In: *Zákony pro lidi* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010-2019 [cit. 30. 12. 2022]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-2>.

ČESKO. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*. In: *Zákony pro lidi* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010-2019 [cit. 30. 12. 2022]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

ČESKO. *Zákon č. 104/1991 Sb., Úmluva o právech dítěte, v aktuálním znění*. In: *Zákony pro lidi* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010-2019 [cit. 30. 12. 2022]. Dostupné z: <http://ftp.aspi.cz/opispdf/1991/022-1991.pdf>.

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY. *Národní strategie primární prevence rizikového chování dětí a mládeže na období 2013–2018*. Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 2013. Dostupné z: <https://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0CAIQw7AJahcKEwiIgHNhgzAhUAAAAAHQAAAAAQAg&url=https%3A%2F%2Fwww.projektzdravidetem.cz%2Fuploads%2F3bada7a14f6b2392ef76ee937cb966ae.pdf&psig=AOvVaw1XcQjyl01PWZrusjhFHSoz&ust=1681652912082657>.

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY. *Národní strategie primární prevence rizikového chování dětí a mládeže na období 2019-2027*. Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 2019. Dostupné z: http://www.msmt.cz/uploads/narodni_strategie_primarni_prevence_2019_27.pdf.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: Zákony pro lidi [online]. © AION CS, s.r.o. 2010-2019 [cit. 30. 12. 2022]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>.

Publikace

BĚLÍK, Václav, SVOBODA HOFERKOVÁ, Stanislava, KRAUS Blahoslav. *Slovník sociální patologie*. Praha: Grada, 2017, 120 stran ; 21 cm. ISBN 978-80-271-0599-1.

JEDLIČKA, Richard a kol. *Poruchy socializace u dětí a dospívajících: prevence životních selhání a krizová intervence*. Vydání 1. Praha: Grada, 2015. 544 stran. Psyché. ISBN 978-80-247-5447-5.

KLÍMA, Petr. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha]: Česká asociace streetwork, 2009, 359 s. ISBN 978-80-254-4001-8.

KRAUS, Blahoslav, HRONCOVÁ Jolana a kol. *Sociální patologie*. Vyd. 2. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. 325 s. ISBN 9788074350801.

MACEK, Petr. *Adolescence*. 2. upr. vyd. Praha: Portál, 2003, 141 s. ISBN 80-7178-747-7.

MARTÍNEK, Zdeněk. *Agresivita a kriminalita školní mládeže*. 2., aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 2015. 190 s. ISBN 978-80-247-5309-6.

MATOUŠEK, Oldřich, MATOUŠKOVÁ Andrea. *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*. Vyd. 3., aktualizované vydání. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-825-8.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003, 287 s.; 21 cm. ISBN 80-7178-549-0.

NADÁCIA MLÁDEŽE SLOVENSKA. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež: úvod do problematiky*. 1. vyd. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, 2005. 136 s. ISBN 80-969348-0-5.

NOVOTNÁ, Hedvika, Ondřej ŠPAČEK a Magdaléna ŠTOVÍČKOVÁ, ed. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: FHS UK, 2019. 495 s. ISBN 978-80-7571-025-3.

SALINGER, Z. S. *Koncepce NZDM Modrý pomeranč*. Hradec Králové, 2021. In: Metodika NZDM Modrý pomeranč.

SALINGER, Z. S. *Poskytování služeb NZDM online*. Hradec Králové, 2022. In: Metodika NZDM Modrý pomeranč.

SALINGER, Z. S. *Poskytování služeb NZDM v terénu*. Hradec Králové, 2021. In: Metodika NZDM Modrý pomeranč.

SALINGER, Z. S. *Program Chyť svou šanci*. Hradec Králové, 2022. In: Manuál NZDM Modrý pomeranč.

SALINGER, Z. S. *Služby poskytované v NZDM Modrý pomeranč*. Hradec Králové, 2021. In: Metodika NZDM Modrý pomeranč.

SOBOTKOVÁ, Veronika a kol. *Rizikové a antisociální chování v adolescenci*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2014. 147 s. Psyché. ISBN 978-80-247-4042-3.

Internetové zdroje

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, *Hodnoty České asociace streetwork* [online]. Dostupné na: <https://www.streetwork.cz/stranka/3129/hodnoty-ceske-asociace-streetwork>.

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. *Pojmosloví Nizkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. 2008, 20 s. [cit. 2019-12-14]. Dostupné z: http://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf Internetové zdroje.

GUBBELS, J., VAN DER PUT, C.E., ASSINK, M. *Risk Factors for School Absenteeism and Dropout: A Meta-Analytic Review*. *J Youth Adolescence* **48**, 1637–1667 (2019). <https://doi.org/10.1007/s10964-019-01072-5>.

NOMIA, Z.Ú. *Poradna pro oběti násilí, Dětské krizové centrum Nomia. Poradna pro oběti násilí, Dětské krizové centrum Nomia* [online]. Copyright © 2022 NOMIA Hradec Králové [cit. 16.04.2023]. Dostupné z: <https://nomiahk.cz/>.

SALINGER, Z. S. *O nás* [online]. Copyright © 2019 Salinger, z.s [cit. 24.03.2023]. Dostupné z: <https://www.salinger.cz/o-nas>.

Seznam použitých tabulek

Tabulka 1: Informanti

Seznam příloh

Příloha 1: Transformační tabulka

Příloha 2: Rozhovor s informantem

Příloha 3: Informovaný souhlas

Příloha 1: Transformační tabulka

Hlavní cíl výzkumného šetření	Jak hodnotí program CHSŠ informanti?
Dílčí cíle výzkumného šetření	Jaký přínos programu CHSŠ spatřují informanti?
	Jaké nedostatky spatřují informanti v programu CHSŠ?
Dílčí výzkumné otázky	Tazatelské výzkumné otázky
DVO1: Jak vypadaly první kroky spolupráce s klientem?	TO1: Z jakého důvodu jsi klientem?
	TO2: Jak ses o ní dozvěděl?
	TO3: Jak proběhla první schůzka?
	TO4: Byla na první schůzce nějaká oblast, které jsi neporozuměl a musel ses na ni znovu zeptat? Která to byla?
DVO2: Jak probíhala individuální poradenství?	TO5: Jaká témata přinesl pracovník NZDM a jaká témata jsi přinesl ty?
	TO6: Víš, na jakých tématech jste s pracovníkem měli pracovat na začátku spolupráce?
	TO7: Jak ses na schůzkách cítil?
	TO8: O čem ses bavit nechtěl?
DVO3: Jak vypadala spolupráce mezi všemi aktéry?	TO9: Jak vypadala struktura spolupráce s pracovníky NZDM, OSPOD a s rodinou během tvého docházení do programu?
	TO10: Jak vypadala spolupráce s pracovníky NZDM? (z hlediska času, atmosféry, počtu pracovníků atd.)?
	TO11: Bavil ses o programu s kurátorem? Jak vypadala vaše spolupráce, která se týkala programu CHSŠ?
	TO12: Měl jsi podporu rodičů? Můžeš mi přiblížit, jak to vypadalo?
	TO13: Jak by podle tebe měla vypadat ideální spolupráce mezi všemi zúčastněnými?
DVO4: Jaké změny na sobě informant po spolupráci zaznamenal?	TO14: Jaká jsi měl očekávání? Naplnila se?
	TO15: V čem konkrétně ti program pomohl?
	TO16: Co budeš dělat po absolvování programu?
	TO17: Doporučil bys tento program někomu dalšímu?
DVO5: Jak se navázal informant na službu?	TO18: Trávil jsi čas v NZDM i mimo program CHSŠ?
	TO19: Proč tomu tak bylo?
	TO20: Pokud ano, budeš v tom pokračovat i po skončení programu CHSŠ?

Příloha 2: Rozhovor s informantem 2.

P – pracovník

I. – Informant 2.

P: Chtěla bych se tě zeptat, z jakého důvodu jsi klientem CHSŠ?

I: Krádeže v Tesco.

P: Jak ses o tomhle programu dozvěděl?

I: Řekl mi o tom můj kurátor, p. Kratochvíl.

P: Jak proběhla 1. schůzka, která se týkala tvého docházení do programu?

I: Naše první schůzka byla jako tak, že jsme šli na magistrát a pan K. nás pozval do kabinetu, tam jsme se seznámili a řekli jsme si, že začíná program CHSŠ. A to je všechno.

I: Pan K. řekl, že jsi pro něj vhodný, ano?

I: Jo

P: Na té první schůzce, když jste se bavili s panem K. o tomhle programu, byla nějaká oblast, které jsi nerozuměl? A musel ses na ní znovu zeptat, ať už pana K. nebo tady v NZDM?

I: Ne

P: Takže jsi věděl, co je to za program, co tě v něm čeká?

I: Jo.

P: Když už jsi chodil sem na individuální poradenství, pamatuješ si, jaká témata přinesl pracovník?

I: Moc se mi líbila aktivita na strach, čeho se bojím, a to je všechno

P: Pamatuješ si nějaká témata, o kterých jste se tu bavili?

I: Proč se stala ta krádež, alkohol, lify, drogy. To si pamatuju.

P: Bavili jste se ještě o něčem?

I: Jo, škola a rodina.

P: Pamatuješ si, že bys sem nějaké téma přinesl ty?

I: Moc ne. Asi jo, rodinu.

P: A co konkrétně tě napadá?

I: Hádky.

P: A ským?

I: S maminkou.

P: A něco dalšího?

I: No lify, alkohol a už nic asi.

P: A něco dalšího?

I: Asi ne.

P: Já tě nechám přemýšlet, protože to není jednoduchá otázka.

I: No... no škola, nevím, prospěch, o známkách, jak se chovám ve škole, o spolužácích, co dělám po škole.

P: To je super, moc děkuju, toho je opravdu hodně.

I: Ani ne

P: I, pamatuješ si, jaká témata byla na začátku spolupráce daná, na kterých se mělo pracovat skrze p. K.

I: Prospěch, alkohol, drogy a krádež v T.

P: Vzpomeneš si, jak ses cítil na těch individuálních poradenstvích?

I: Úplně v pohodě

P: Co to znamená?

I: No že mi to nevadilo, třeba jsem se dozvěděl něco nového, prostě v pohodě.

P: Bylo tady něco, o čem se ses tady bavit nechtěl? Co ti bylo nepříjemného? Vybaví se ti něco? Něco, o čem ses bavit nechtěl, protože jsi věděl, že by to pro tebe hodně náročný?

I: Ani nevím, nevzpomínám si. Vždycky to bylo v pohodě.

P: Víš, jak vypadala spolupráce s pracovníky NZDM, zároveň s panem kurátorem a s rodinou? Mám na mysli, jestli si předávali informace, jestli byla komunikace s kurátorem a s tvojí mamkou.

I: Pan K. vyžadoval jakoby zprávy jednou za čas, co jsme probírali, co probíráme. A tak. Vždycky jsme si k tomu něco řekli. Maminka se většinou ptala, co jsme probírali. Pak si maminka bavila s p. Kr. A to je asi všechno

P: Můžeš mi říct, jak vypadala spolupráce s pracovníky NZDM? Myslím z hlediska času, atmosféry a počtu pracovníků?

I: No v pohodě. Chodil jsem sem jednou za týden ve středu ve 3. Prostě jsem mluvil s Martou a s tebou.

P: A z hlediska atmosféry?

I: No bylo to v pohodě. Jakože dobrý.

P: Super. Bavil ses tedy o tom programu s kurátorem? Říkal jsi, že ano, jak to tedy vypadalo? Jak vypadala práce okolo tvého docházení?

I: Jestli mě to baví, co jsme probírali, jak se mi to líbilo, jestli mi to nevádí.

P: Měl jsi tedy podporu rodiny, tedy mamky?

I: Mamka se ptala, co jsme dělali, to jsem jí řekl. Ptala se mě, co jsme jako probrali dneska.

P: Ptala se tě na něco jinýho?

I: Nene

P: Jak by měla vypadat ideální spolupráce mezi všemi zúčastněnými? Mám na mysli mezi tebou, NZDM – pracovníky, mamkou jako rodičem a kurátorem.

I: Asi jako teď, je to v pohodě. Asi tak jak to je teď.

P: Nechybí ti něco? Myslíš, že je to dostačující takhle? Myslíš, že ti to takhle dostatečně pomáhá? Je něco, co by ti pomohlo více? Nemyslím jako s námi. Já vím, že spolupracuješ ještě s jednou organizací, spolupracujete s mamkou a s p. kurátorem, tak jestli bližší spolupráce i s nimi by ti mohla pomoci. Nebo víc mezi námi – NZDM – Nomia.

I: Nevím, možná

P: Jak by to vypadalo?

I: Třeba že bychom se mohli všichni sejít a pokecat.

P: A o čem bychom měli pokecat?

I: Třeba jako o tom tématu?

P: O tom tématu, který je pro tebe důležitý? Jak by to mělo vypadat? Dokážeš mi to nějak blíž popsat?

I: No, že bychom se sešli tady, povídali bychom si. Já bych k tomu třeba něco řekl. To by stačilo.

P: Moc ti děkuju za tvoji odpověď. Jsem ráda, že mi to říkáš.

Když jsme se bavili o té Nomii, napadá tě ještě někdo další, kdo by v té spolupráci měl být zapojený? Třeba škola?

I: Ne to ne?

P: Dobře, беру to tak, že školu nepotřebuješ mezi lidmi, se kterými by se mohlo spolupracovat. Jinak je škola určitě důležitá.

Napadá tě k téhle otázce ještě něco?

I: Ne

P: Dobře, tak já půjdu dál. Když jsi začal chodit sem do programu, jaká jsi měl očekávání?

I: No, asi jakoby že se mě budete na něco ptát, jakoby se mě vyptávat.

P: A další otázkou je, jestli se tahle očekávání naplnila.

I: Čekal jsem to horší, ale nedopadlo to tak, takže pohoda.

P: V čem jsi to čekal horší?

I: No že se tu bude řešit jakoby škola. To Tesco, lifty a tak. Ale jinak je to v pohodě.

P: Můžeš mi I. říci, v čem konkrétně ti program pomohl?

I: Tak pochopil jsem, že se bojím pavouků.

P: Že se bojíš pavouků? No dobře. A ještě v něčem ti program pomohl?

I: Tak pochopil jsem něco o liftech, alkoholu, něco o přestupkách a tak. Co to jako je.

P: A napadá tě ještě něco

I: No, doma a ve škole.

P: A v čem doma?

I: No si jako promluvit o tom, co jsem dělal tady

P: Myslíš to tak, že si můžeš s mamkou promluvit o tom, co jsi tady dělal?

I: Ano.

P: Dobře. A v čem ti to pomohlo ve škole?

I: no tak třeba, že to chování může být horší.

P: Mám t chápat tak, že si myslíš, že to chování může být horší než teď je? Jak to mám vnímat? Jako že se teď nechováš tak strašně, jak bys mohl?

I: Ano. Že se dokážu chovat hůř.

P: A v čem ti vědomí téhle věci tedy pomohlo?

I: Třeba, jakoby prostě, že můžu mít trojku z chování

P: Jako že jí máš?

I: No jako že bych jí mohl mít, ale nebudu.

P: Dobře.

I: to je velkej úspěch.

P: Z tvého pohledu tomu tak určitě je. Je ještě něco, v čem ti program pomohl?

I: Už ne.

P: Co budeš dělat po absolvování tohoto programu?

I: No budu hrát stolní fotbálek.

P: No super a budeš dělat něco dalšího? Třeba s těmi informacemi, které odsud máš?

I: No ty si nechám a třeba někdy je využiju.

P: Myslíš, že ti v něčem mohou pomoci?

I: No vím třeba, co je přestupek a co není. Co mám dělat a co radši nedělat.

P: Super, moc díky za odpověď. I, doporučil bys tento program někomu dalšímu?

I: No tomu, kdo zlobí.

P: Tomu kdo zlobí? A někomu dalšímu?

I: No tomu, kdo má problém.

P: A jaký problémy?

I: no, osobní.

P: Trávil jsi čas u nás na klubu i mimo program? I v jiných klubech?

I: Jo-

P: Proč tomu tak bylo?

I: Nevím, mě tak napadlo, že bych mohl dojet sem nebo tam.

P: A co tě sem táhlo? Něco konkrétního?

I: Ne.

P: A proč jsi nechtěl být jinde?

I: Protože jinde jsem skoro pořád, tady moc ne.

P: Dobře. A když jsi tu byl, budeš v tom pokračovat i po skončení progr CHSŠ?

I: Asi jo, je to tu docela fajn, pohoda. Bývaly tady malý děti, ale tady dole moc ne. Tady nejsou ani tak otravný lidi.

P: Tak to je všechno. Moc ti děkuji za rozhovor.