

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie

**HODNOCENÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB V NZDM CENTRUM 5KA
V RYCHNOVĚ NAD KNĚŽNOU KLIENTY**

Bakalářská diplomová práce

Studijní obor: Sociální práce

Autor: Jiří Vrba

Vedoucí práce: Mgr. Jaroslav Šotola, Ph.D. – KSA

Olomouc 2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou práci na téma „*Hodnocení poskytovaných služeb v NZDM Centrum 5KA v Rychnově nad Kněžnou klienty*“ vypracoval samostatně a uvedl v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použil.

V Olomouci dne

.....

Jiří Vrba

Poděkování

Děkuji panu Mgr. Jaroslavu Šotolovi, Ph.D. za cenné připomínky a odborné vedení bakalářské práce, dále pak všem klientům NZDM Centrum 5KA, kteří se zúčastnili provádění výzkumu.

Anotace

Jméno a příjmení:	Jiří Vrba
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	Sociální práce
Obor obhajoby práce:	Sociální práce
Vedoucí práce:	Mgr. Jaroslav Šotola, Ph.D.
Rok obhajoby:	2019

Název práce:	Hodnocení poskytovaných služeb v NZDM Centrum 5KA v Rychnově nad Kněžnou klienty
Anotace práce:	Bakalářská práce se zaměřuje na Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM) Centrum 5KA a hodnocení kvality poskytovaných služeb jeho klienty. Teoretická část obsahuje čtyři kapitoly a je věnována základním informacím o NZDM obecně, principu nízkoprahovosti, cílům, historii a cílové skupině. Dále se pak věnuje cílové skupině z hlediska vývojové psychologie, představuje organizaci OD5K10, z.s. (zřizovatele) a nakonec i samotné Centrum 5KA. Cílem praktické části, která se skládá ze dvou kapitol popisující metodologii výzkumu a interpretující výsledky výzkumu je zjištění, jak služby a aktivity nabízené NZDM Centrum 5KA vnímají samotní klienti. Výsledky výzkumu budou použity pro zvýšení kvality poskytovaných služeb.
Klíčová slova:	nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, kvalita, služby, aktivity, klienti
Title of Thesis:	Quality evaluation of Low-Threshold Institution for Children and Youth Centrum 5KA in Rychnov nad Kněžnou based on the user feedback.

Annotation:	The thesis focuses on Low-threshold facility for children and teenagers Centrum 5KA, specifically on evaluation of quality of the services provided to clients of Centrum 5KA. The theoretical part of the thesis consists of four chapters and it is dedicated to basic information about general concept of Low-threshold facilities, low-threshold principle, goals, history and target group. Further on the thesis describes the target group from development psychology point of view, as well as it presents OD5K10, z.s. (the provider of the social service Centrum 5KA) and in the end Centrum 5KA itself. The practical part consists of two chapters that describes methodology and interpretation of the research. The goal of the practical part is to find out about impressions perceived by clients of the Centrum 5KA of all the services and activities offered to them by Centrum 5KA. The results of the finding will be used for quality development of Centrum 5KA services.
Keywords:	Low-Threshold Institution for Children and Youth, quality, services, activities, clients
Názvy příloh vázaných v práci:	Seznam otázek k vedení polostrukturovaného rozhovoru Přepis rozhovorů starších dětí a klientů NZDM Centrum 5KA (13–26 let) Rozbor odpovědí starších dětí a klientů NZDM Centrum 5KA (13–26 let) Obrázky mladších klientů NZDM Centrum 5KA (6–12 let) Rozbor odpovědí mladších klientů NZDM Centrum 5KA (6–12 let) Ukázky z terénního deníku
Počet literatury a zdrojů:	15
Rozsah práce:	49 s. + 18 s. příloh (120 553 znaků s mezerami)

OBSAH

ÚVOD	8
I. TEORETICKÁ ČÁST	11
1 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	11
1.1 NZDM v zákonu o sociálních službách	11
1.2 Princip nízkoprahovosti jako základ NZDM	13
1.3 Cíle NZDM	15
1.4 Historie vzniku NZDM	16
1.5 Cílová skupina NZDM	17
2 VÝVOJOVÁ PSYCHOLOGIE V ZAMĚŘENÍ NA CÍLOVOU SKUPINU	18
2.1 Teorie vývoje	18
2.2 Mladší školní věk (6–12 let)	20
2.3 Pubescence (12–15 let)	21
2.4 Adolescence (16–20 let)	23
2.5 Časná dospělost (20–26 let)	24
3 PŘEDSTAVENÍ ORGANIZACE OD5K10, z.s.	24
3.1 Vznik a poslání organizace OD5K10, z.s.	25
3.2 Sociální služby zřizované OD5K10, z.s.	26
3.3 Další aktivity OD5K10, z.s.	26
4 PŘEDSTAVENÍ NZDM CENTRUM 5KA	26
4.1 Vznik a poslání NZDM Centrum 5KA	26
4.2 Cíle NZDM Centrum 5KA	27
4.3 Cílová skupina NZDM Centrum 5KA	28
4.4 Sociální služby poskytované v NZDM Centrum 5KA	28

PRAKTICKÁ ČÁST – VÝZKUM	31
5 METODOLOGIE VÝZKUMU	31
5.1 Cíl výzkumu	31
5.2 Charakteristika zkoumaného vzorku	31
5.3 Kvalitativní výzkum	32
5.4 Metody sběru dat	32
5.5 Polostrukturovaný rozhovor	34
5.6 Nestrukturovaný rozhovor	35
5.7 Terénní deník	35
5.8 Výzkumné otázky	36
6 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	37
6.1 Rozhovory se staršími dětmi a klienty (13–26 let)	37
6.2 Činnost a doptávání se mladších dětí a klientů (6–12 let)	40
6.3 Zúčastněné pozorování a terénní deník	42
6.4 Shrnutí výsledků výzkumu	44
ZÁVĚR	46
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	48
SEZNAM PŘÍLOH	49
PŘÍLOHY	49

ÚVOD

K práci v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež jsem se dostal cca před 5 lety, kdy jsem začal jako dobrovolník vypomáhat s vedením několika volnočasových aktivit. Zhruba o rok později jsem pak opustil své dosavadní zaměstnání grafika DTP a začal v NZDM Centrum 5KA pracovat jako kontaktní a terénní pracovník. V roce 2016 jsem se pak stal vedoucím NZDM. V té době jsem již studoval na Univerzitě Palackého obor Sociální práce a tak jsem se při rozhodování nad tématem mé bakalářské práce zaměřil na to, aby výsledek této práce mohl mít i praktický dopad při zvyšování kvality poskytovaných služeb v našem zařízení.

Práce s klienty v nízkoprahovém zařízení je poměrně specifická v mnoha ohledech. Jedním z oněch specifíků je velmi obtížná měřitelnost výsledku práce. Klient sám málokdy přichází do zařízení s konkrétní zakázkou, běžné je to, že zakázka se teprve profiluje v průběhu jednotlivých kontaktů a klíčovým „nástrojem“ v tomto procesu je důvěra, kterou si zaměstnanec dokáže u klienta získat. K navázání vztahu a získání důvěry se pak používají všechny možné aktivity a činnosti, které mohou být pro klienty atraktivní a zábavné, v ideálním případě pak také nějakým způsobem výchovné a formující. V současné době tabletů, chytrých telefonů, mobilního internetu a nepřeberné nabídky dalších možností zábavy se však tento úkol stává obtížnějším, než kdykoliv předtím. Tam, kde dříve stačilo nabídnout PC s bezplatným přístupem na internet, nebo turnaj ve stolním fotbálku tak musí zaměstnanci přinášet stále nové a nové nápady a podněty, jak klienty zaujmout a přimět je NZDM vůbec navštívit. Na druhou stranu, v době technické a zážitkové přesycenosti se sama osoba pracovníka, její přístup ke klientům, ochota naslouchat a brát vážně jejich zájmy, či problémy stává tím nejcennějším, co může takovéto zařízení nabídnout.

Jakožto vedoucí mám samozřejmě značný zájem na tom, abychom jako zařízení dokázali v této konkurenci zážitků obstát, zároveň však, abychom nabízeli více než pouhý prostor pro naplnění volného času dětí a mládeže a mohli tak naplňovat hlavní účel naší existence. Stát se službou a lidmi, kteří provázejí naše klienty na jejich nelehké cestě dospíváním, jsou jim k dispozici, když biologická rodina selhává, oporou, když hledají vlastní identitu a zároveň jim nastavují hranice tam, kde je to zapotřebí.

Výstupem práce nazvané Hodnocení poskytovaných služeb v NZDM Centrum 5KA v Rychnově nad Kněžnou klienty, by mělo být zjištění, jaké služby a aktivity jsou klienty vnímány jako kvalitní, tzn., zda jsou klienti spokojeni s jejich stávajícím obsahem, zda je vnímají jako prospěšné v rámci nastavených cílů NZDM, jinými slovy, zda jsou naplňovány potřeby klientů vedoucí od jejich aktuálního stavu ke stavu žádoucímu, či zda by uvítali nějakou změnu v nabízeném obsahu služeb a aktivit (v rámci zákona č.108/2006 Sb. a nastavených cílech NZDM).

Téma bakalářské práce by ve výsledku mělo přispět ke zlepšení kvality poskytovaných služeb a to na základě informací a podnětů od samotných klientů NZDM. Díky výsledkům tohoto výzkumu bude náplň činností NZDM uzpůsobena tak, aby reagovala na zjištěné výsledky, tj. aby byly posíleny, případně vytvořeny aktivity vnímané jako atraktivní a lákavé a naopak omezeny, či zcela vypuštěny aktivity, které jsou pro klienty nezajímavé, či přímo odrazující. Zároveň ovšem, aby ona atraktivita byla i v souladu s cíli NZDM a naplňovala tak podstatu své preventivní činnosti.

Objektem výzkumu budou klienti a návštěvníci NZDM Centrum 5KA. Klienty mohou být děti a mládež z řad tzv. rizikové mládeže s nepříznivou sociální situací, v cílové skupině 11–26 let. Návštěvníky jsou pak myšleny všichni uživatelé volnočasových aktivit pořádaných OD5K10, z.s. (zřizovatel NZDM) pod názvem „Spolu v 5CE“, včetně pravidelného pátečního doučování pro děti ze sociálně vyloučených lokalit docházejících na první stupeň ZŠ (cca 6–10 let). Pro větší vypovídací hodnotu bude výzkum a sběr dat rozdělen mezi mladší děti ve věku 6–12 let a mládež a dospívající ve věku 13–26 let. Jako metodu výzkumného šetření jsem zvolil metodu kvalitativní, jako techniku výzkumu pak formu polostrukturovaného rozhovoru v případě starších dětí a mládeže (13–26 let), v případě mladších dětí (6–12 let) pak formu výtvarného vyjádření toho, co na klubu rády dělají, či co by rády dělaly, s následným doptáváním se formou neřízeného, nestrukturovaného rozhovoru.

V teoretické části se zaměřím na představení NZDM v rámci zákona o sociálních službách, základního principu NZDM – nízkoprahovosti a krátce popíšu vznik a historii NZDM ve světě i v ČR. Dále se v této části budu věnovat cílové skupině z hlediska vývojové psychologie a to v několika specifikovaných vývojových obdobích.

Před samotným výzkumem se pak budu detailněji věnovat organizaci OD5K10, z.s. jakožto zřizovateli NZDM Centrum 5KA. Budu se zde věnovat jejímu vzniku a poslání, sociálním službám, které zřizuje a dalším aktivitám provozovaným pod její hlavičkou, jako je nespécifický streetwork, či programy primární prevence v rámci základních a středních škol. Nakonec představím samotné Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Centrum 5KA, jeho poslání a cíle, cílovou skupinu a poskytované služby.

Praktická část pak bude zaměřena na popis jednotlivých metod sběru dat a výslednou empirickou část, ve které budou představeny výsledky výzkumu. Na jejich základech pak budou učiněny závěry, které, bude-li to možné, budou přeneseny do praktického, každodenního chodu zařízení.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

To, co značně ovlivňuje rozvoj a dospívání mladého jedince je kromě stabilní rodiny, pozitivních vzorů, či láskyplného nastavování hranic i vhodné trávení volného času. Pokud je dítě ponecháno zcela napospas svévoli a jeho způsob trávení volného času není žádným způsobem usměrňován, pak zde hrozí zvýšené riziko vzniku sociálně patologických projevů chování.

V současné době, kdy rozvodovost manželských párů byla v roce 2016 45% a takřka z 59% se rozvod týkal rodin, ve kterých žili nezletilé děti (ČSÚ, 2017), je toto riziko vyšší, než kdykoliv v minulosti. Právě z důvodu předcházení vzniku těchto patologických projevů jsou v ČR dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách zřizovány NZDM. Ty pak mají za úkol pomáhat tzv. rizikové mládeži nejen s trávením volného času, ale především jim různými způsoby poskytovat podporu při řešení jejich životních problémů, v upevňování jejich psychických a sociálních dovedností a být jim „průvodci“ v průběhu jejich náročného dospívání.

1.1 NZDM v zákonu o sociálních službách

Děti a mládež jsou skupinou obzvláště citlivou a tudíž se na jejich ochranu vztahuje mnoho zákonů a ustanovení. Jedním z nejdůležitějších je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Podle § 53 108/2006 jsou NZDM službou sociální prevence.

Tento zákon, který vstoupil v platnost 1. ledna 2007 pak v § 62 definuje Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež takto:

(1) Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním

prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.

(2) Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- c) sociálně terapeutické činnosti,*
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).*

Dále pak vyhláška č. 505/2006 sb. § 27 upřesňuje základní činnosti NZDM:

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- 1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,*
- 2. pracovní výchovná práce s dětmi,*
- 3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,*
- 4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,*

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí

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

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

- 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,*
- 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob (Vyhláška 505/2006 sb.).*

Dalším zákonem, díky kterému mohou NZDM vykonávat některé specifické činnosti je zákon o sociálně právní ochraně dětí č. 359/1999 sb. V rámci pověření k výkonu SPOD dle § 48 odst. 2 tohoto zákona pak mohou NZDM například:

- vykonávat činnost podle § 10 odst. 1 písm. a), to je vyhledávání dětí, na které se sociálně-právní ochrana zaměřuje (§ 6)
- poskytovat pomoc rodičům při řešení výchovných, nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě (§ 11 odst. 1 písm. a) zákona)
- poskytovat, nebo zprostředkovávat poradenství rodičům při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené (§ 11 odst. 1 písm. b) zákona)
- pořádat v rámci poradenské činnosti přednášky a kurzy zaměřené na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovou (§ 11 odst. 1 písm. c) zákona)
- vykonávat činnost zaměřenou na ochranu dětí před škodlivými vlivy a předcházení jejich vzniku podle § 31 a 32 (Zákon o sociálně právní ochraně dětí č. 359/1999 sb.)

Zákon o SPOD v §53 také ukládá pověřeným osobám povinnost sdělit OSPOD údaje o podezření z týrání, zneužívání dítěte, nebo zanedbávání péče. V tomto případě nelze zachovávat mlčenlivost.

1.2 Princip nízkoprahovosti jako základ NZDM

Jak již ze samotného názvu zařízení vyplývá, nízkoprahovost je základním principem, na kterém je postavena všechna další služba, které je v rámci NZDM poskytována. Tento princip má zaručovat, aby přirozené překážky mezi poskytovatelem služby a jejími klienty byly minimalizovány. Tyto překážky mohou být na obou stranách, jak na straně poskytovatele, tak na straně klienta. U klientů může jít typicky o pasivitu, neochotu, či neschopnost podřídit se základním podmínkám nutným pro poskytování standardních služeb, např. v rámci zájmových kroužků v DDM a podobně. U poskytovatele sociálních služeb to pak mohou být různé předsudky ke klientům, neochota vyjít jim vstříc, stejně jako neochota investovat do oblastí, kde je návratnost vložených investic jen těžko měřitelná.

„Nízkoprahovost“ také znamená citlivost k tomu, kdy se z „návštěvníka“ stává „klient“, je tedy respektován způsob vstupu klienta do procesu užívání služby. Klient má možnost nezávazné orientace v nabídce služeb a sám si volí, zda a co z nabídky využije. Životní obtíže

a svízele klienta jsou akceptovány tak, jak je cítí a sděluje. Rovněž je kladen důraz na vytvoření bezpečného prostředí – např. prostřednictvím možnosti zůstat v anonymitě.“ (Zemanová a Dolejš, 2015, str. 11)

Důležitým prvkem obsaženým v principu nízkoprahovosti může být také spoluúčast samotných klientů, která se zde uplatňuje především jako motivační nástroj k následné aktivizace při trávení volného času a zároveň se díky ní klienti postupně přesouvají z pozice „konzumentů“ do pozice „tvůrců“, tedy někoho, kdo již nese určitou zodpovědnost. Klienti se tak můžou aktivně zapojovat do tvorby programu, podílet se určitou měrou na chodu i vzhledu klubu, či spolurozhodovat o výběru volnočasových aktivit nabízených zařízením.

Česká asociace streetwork (ČAS) v příručce Pojmosloví NZDM z roku 2008 vymezila základní znaky nízkoprahovosti takto:

- *Zařízení vytváří prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké přirozenému prostředí cílové skupiny.*
- *Pro omezení přístupu uživatele ke službě není důvodem pasivita či názorová odlišnost.*
- *Uživatel má možnost zůstat v anonymitě. Jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje uživatele musí být vedena se souhlasem uživatele a s právem do ní nahlížet. Zařízení získává jen ty údaje uživatele, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb.*
- *Pro užívání služby není podmínkou členství ani jiná forma registrace. Pravidelná docházka do zařízení není podmínkou užívání služby. Uživatelé mohou přicházet a odcházet v rámci otevírací doby zařízení podle svého uvážení. Uživatel není povinen zapojit se do připravených činností.*
- *Služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně.*
- *Provozní doba služby odpovídá potřebám uživatele. Je k dispozici v době, kdy uživatel má podmínky přijít do zařízení (jak z hlediska dne, tak měsíce a roku). Zároveň je provozní doba služby stabilní a nedochází k jejím náhlým výpadkům.*

- *Službu může využít kdokoliv z cílové skupiny bez omezení, pokud svým chováním a jednáním neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby. (Pojmosloví NZDM, 2008, str. 5)*

V metodickém manuálu NZDM Centrum 5KA pak jsou pod tímto pojmem uvedeny následující body:

- a) Podmínkou užívání Centra 5KA není žádná forma členství nebo registrace.*
- b) Uživatelé se mohou a nemusí zapojovat do připravovaných činností.*
- c) Základní služby jsou poskytovány bezplatně.*
- d) Uživatelé mohou přicházet a odcházet kdykoli v rámci otevírací doby, která je uzpůsobena potřebám cílové skupiny a uživatelé jsou s ní seznámeni.*
- e) Služba je při dodržení stanovených pravidel poskytována všem jednotlivcům z cílové skupiny bez ohledu na původ, rasu, orientaci, pohlaví, náboženské vyznání, politickou orientaci či sociální postavení. (Veřejný závazek Centra 5KA, 2014, str. 3)*

1.3 Cíle NZDM

Z principu své činnosti se NZDM řadí ke službám preventivním. Cílem je tak prostřednictvím nabízených služeb svým klientům, „*zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života*“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Dle České asociace streetwork je pak cílem NZDM podporovat děti a mládež pro zvládnutí obtížných životních situací, snižovat sociální rizika vyplývající z konfliktních společenských situací, životního způsobu života a rizikového chování. Dále pak jde o zvyšování sociálních schopností a dovedností, podporu sociálního začleňování do skupiny vrstevníků i do společnosti, psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a vytváření podmínek pro realizaci osobních aktivit. V neposlední řadě se jedná také o před-

cházení nebo snižování zdravotních rizik souvisejících s jejich způsobem života, lepší orientaci v jejich sociálním prostředí a celkovou práci na řešení jejich nepříznivé sociální situace (Pojmosloví NZDM, 2008).

Matoušek hovoří o cílech nízkoprahových služeb jako o podpoře rozvoje samostatnosti a společenské spoluodpovědnosti svých cílových skupin (Matoušek a kol., 2003) a dále pak o jejich významné úloze při prevenci asociálního chování a rozvoji prosociálních zájmů (Matoušek a kol., 2007). V tomto s Matouškem zcela souzním a vzhledem k tomu, v jakých letech tyto knihy vyšly, považuji jeho slova za velmi nadčasová. Právě nedostatek základních sociálních dovedností, stejně jako prosociálních zájmů je tím, s čím se v praxi pracovníka NZDM setkávám velmi často. Značný vliv na tyto handicapy jistě mají, mimo jiné, i neúplné rodiny, velký počet dětí – jedináčků, spolu s přesunem značné části sociálních kontaktů do virtuálního prostředí internetu a sociálních sítí.

1.4 Historie vzniku NZDM

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM), zvaná též „nízkoprahové kluby“, „nízkopraháče“, „nízkoprahy“, nebo jen „kluby“ mají v České republice poměrně krátkou historii. *„K jejich velkému rozvoji (chtělo by se říci boomu) došlo až na konci devadesátých let, zhruba někdy v období let 1999–2002.“* (Čechlovský, 2006)

Jak Čechlovský dále píše, tím, co předcházelo vzniku těchto zařízení, která na počátku devadesátých let ještě neměla žádný sjednocený název a obvykle se označovala např. klub pro děti a mládež, či podobně, byla terénní práce, neboli streetwork. V roce 1994 vznikla ze státního podnětu funkce sociálního asistenta, který měl formou terénní sociální práce působit v systému sociální prevence v práci s mládeží ohroženou sociálně patologickým vlivem. Díky tomu, že zde v tehdejší době chybělo jakékoliv systematické vzdělávání a vedení těchto pracovníků, byla navázána spolupráce s kolegy ze SRN, která postupně přinesla rozvoj uceleného vzdělávání pracovníků v této oblasti a etablování terénní práce mezi široce uznávané přístupy v preventivní oblasti sociální práce. Díky těmto zahraničním kontaktům a návštěvám již fungujících center mládeže v Sasku, začali v ČR okolo roku 1995 vznikat první Nízkoprahová centra pro děti a mládež, kam si sociální asistenti mohli přivádět své klienty

z ulice. Jedny z prvních měst, kde tyto centra začala působit, byly např. Klatovy, Hradec Králové, Jablonec nad Nisou, či Karlovy Vary. Zanedlouho poté začali vznikat první zařízení zřizované nestátními organizacemi (např. Milíčův dům v Jaroměři), které pak již postupně získávali podobu dnešních NZDM (Čechlovský, 2006).

V současné době (září 2018) je v České republice celkem 254 registrovaných Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Nejvíce jsou NZDM zastoupena v Plzeňském a Moravskoslezském kraji (Registr poskytovatelů sociálních služeb).

1.5 Cílová skupina NZDM

Cílovou skupinou NZDM jsou děti a mládež, kteří obvykle nemají žádnou pevně danou náplň volného času a bývají označováni jako riziková mládež. Matoušek tuto mládež popisuje jako tu, u které je vyšší riziko sociálního selhání, přičemž hlavními typy rizik pro mladého člověka je to, že může být zvýšeně zranitelný, může svým chováním ubližovat sám sobě a může se provinovat proti jiným lidem, či společenským zájmům (Matoušek a kol., 2005).

Věk této cílové skupiny NZDM je v rozmezí 6–29 let, přičemž tyto skupiny bývají rozděleny dle věku na tři skupiny: 6–12 let, 13–18 a 19–26 let. Typicky jde o mládež, která je v nepříznivé životní situaci, v konfliktu se společností, páchá trestnou činnost, může být obětí šikany nebo týrání.

Pojmosloví NZDM uvádí další charakteristiky klientů NZDM:

- *nemohou nebo se nechtějí zapojit do standardních volnočasových aktivit*
- *vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče*
- *dávají přednost neproduktivního trávení volného času*
- *dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu*
- *mají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů, který je ohrožující pro ně samé nebo jejich okolí*
- *nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb. (Pojmosloví NZDM, 2008, str. 4)*

Společným prvkem pro značnou většinu výše uvedené cílové skupiny pak je absence úplné rodiny, či rodina úplná, ovšem naprosto selhávající ve své funkci. Jak píše Matoušek, rodina bývá v dnešní době nestabilní a je zakládána pro emoční uspokojování dospělých. Mnoho dětí dnes vyrůstá jen s jedním rodičem, který pak výchovu leckdy sám nezvládá. Rozvod, nebo rozchod rodičů pak významně ovlivní psychologické a sociální fungování dítěte, a to někdy i na velmi dlouhou dobu. Některé děti tak ztratí oporu biologických rodičů zcela, část z nich je vychovávána v ústavních zařízeních, kde se snadno stávají oběťmi deprivčních vlivů ústícih až v následné sociální selhání (Matoušek a kol., 2005).

2 VÝVOJOVÁ PSYCHOLOGIE V ZAMĚŘENÍ NA CÍLOVOU SKUPINU

Jelikož cílovou skupinu NZDM tvoří klienti ve věku 6–29 let, budu se v následujících kapitolách věnovat obdobím dospívání z pohledu vývojové psychologie. Jak píše Vágnerová, často se dnes můžeme setkat s tím, že některé učebnice vývojové psychologie nerozlišují mezi pubescencí a adolescencí a shrnují je do jedné kapitoly pojednávající o dospívání. Ovšem vzhledem k tomu, že v tomto období dochází k zásadní proměně dětské osobnosti, bude výhodnější si jednotlivá stádia dospívání představit v několika podrobněji rozepsaných fázích (Vágnerová, 1999).

2.1 Teorie vývoje

Ve vývojové psychologii jde obecně o úsilí poznání pravidel a souvislostí vývojových proměn v jednotlivých oblastech lidské psychiky a porozumění jejich zákonitostem. Pohledy na tyto vývojové proměny se mohou vzájemně lišit. Např. v minulosti byla značně rozšířená teorie S. Freuda o třech složkách lidské osobnosti, id, ego a superego, která se stala inspirací i pro E. H. Eriksona a jeho teorii psychosociálního vývoje. Ten na rozdíl od Freuda ve své teorii počítá i se sociokulturními vlivy a rozlišuje osm fází, tzv. osm věků života. Rozvoj osobnosti je tak závislý na překonávání jednotlivých vývojových fází, pokud některá z fází není překonána, vývoj jedince začíná stagnovat. V průběhu života je ovšem možné se ke kritické fázi vrátit a úspěšně jí projít. Tyto fáze Erikson popisuje takto:

1. Fáze základní důvěry v život proti základní nedůvěře – 0 až 1 rok.
2. Fáze autonomie proti studu a pochybám – od 1 do 3let.
3. Fáze iniciativy proti pocitům viny – od 3 do 6 let.
4. Fáze snaživosti proti pocitu méněcennosti – od 6 do 12 let.
5. Fáze identity proti zmatení rolí – od 12 do 19 let.
6. Fáze intimity proti izolaci – od 19 do 25 let.
7. Fáze generativity proti stagnaci – od 25 do 50 let.
8. Fáze integrity proti zoufalství – od 50 let.

Naproti tomu teorie J. Piageta, je spíše založena na kognitivních procesech, kdy se člověk přizpůsobuje prostředí, které ho ovlivňuje a formuje. Piaget se zabýval především vývojem v dětském věku a své poznatky v tomto vývoji popsal v pěti po sobě následujících etapách:

1. Etapa senzomotorické inteligence – trvá od narození do 2 let.
2. Etapa symbolického a předpojmového myšlení – trvá od 2 do 4 let.
3. Etapa názorného myšlení – trvá od 4 do 7 let.
4. Etapa konkrétních logických operací – trvá od 7 do 11 let.
5. Etapa formálních logických operací – nastává v 11 až 12 letech.

Dle svých zkušeností se v sociálních službách poměrně často využívá Eriksonovy teorie a pracovníci NZDM se pak snaží svým klientům aktivně pomáhat v překonávání jednotlivých fází tak, aby jejich rozvoj mohl zdárně pokračovat a nezastavil se na nějakém „mrtvém bodě“.

V současné době ovšem neexistuje jednotná vývojová teorie, která by uspokojivým způsobem vysvětlovala veškeré psychické proměny po celé období lidského života. Nicméně je zde možné vymezit tři hlavní oblasti psychického vývoje, kterým se lze dále věnovat a sice:

1. Biosociální vývoj – obsahuje tělesný vývoj a s ním se pojící veškeré změny, věnuje se i souvisejícím faktorům. Může se jednat o postoje k lidskému tělu, které jsou podmíněné sociálním a kulturním prostředím, ve kterém se jedinec nachází.

2. Kognitivní vývoj – jedná se o všechny psychické procesy, které jsou přítomny při vytváření celkového lidského poznávání. Jde o ty kompetence, které člověk využívá při myšlení, rozhodování a učení. Zde se jedná především o to, jakým způsobem se v průběhu lidského života vyvíjí uvažování.
3. Psychosociální vývoj – osobnostní charakteristiky člověka, mezilidské vztahy a to jakým způsobem je prožívá, se rovněž v průběhu času vyvíjí. Opět se z velké části jedná o sociokulturní prostředí, které je důležitým faktorem tohoto vývoje. Velkou měrou je zde zastoupen vliv rodiny i dalších skupin, do nichž jedinec patří.

„Toto rozdělení je samozřejmě pouze teoretické, protože všechny uvedené složky se vzájemně ovlivňují. Lidská osobnost je za normálních okolností integrovaným celkem. Psychický vývoj každého člověka je závislý na působení mnoha faktorů, které jsou ve vzájemné interakci. Vzhledem k tomu se každý jedinec od ostatních lidí nějakým způsobem liší, ale zároveň se jim, zejména v rámci sdílení určitého sociálního kontextu podobá.“ (Vágnerová, 1999, str. 8)

V následujících kapitolách se budu zabývat podrobnější charakteristikou jednotlivých období dospívání, včetně popisu vývojových změn, které tato období přináší. Zaměřím se zde také na problematiku rizikového chování a jeho projevy, které je mohou doprovázet a nakonec vyústit až ve vznik kriminálních deliktů.

2.2 Mladší školní věk (6–12 let)

Vstup do školy pro dítě znamená obrovský životní posun a zároveň sebou přináší do té doby nepoznané výzvy a nároky. Najednou je zde někdo, jehož moc a rozhodnutí musí respektovat nejen samo dítě, ale dokonce i jeho rodiče. Nástup do školy tedy značně ovlivní další rozvoj dětské osobnosti. Škola se pro dítě stává významným nástrojem socializace a dítě zde získává zcela nové a v některých případech i rozdílné zkušenosti, než jaké dosud získalo od rodičů. Zároveň lze nástup do školy považovat i za jednu z raných fází postupného od-poutávání se od rodičů, kdy je jejich vliv postupně doplňován a nahrazován působením jiných sociálních skupin. Úspěch, či neúspěch ve škole velmi ovlivňuje dětské sebehodnocení

a selhání může být klíčové pro budoucí směřování jedince. V tomto období je tak zásadní vysoká míra povzbuzování a chválení, které ho provede časem budování si vlastní identity v rámci třídního kolektivu. Identifikace se spolužáky je dalším důležitým mezníkem socializace dítěte mladšího školního věku.

Věk nástupu do školy je záměrně stanoven na 6 let. Tento věk je také nazýván jako období střízlivého realismu. *„Dítě dovede uvažovat o konkrétní situaci, ale nedovede si představit jiné varianty, s nimiž se dosud nesetkalo. Takový realismus školáka do určité míry chrání.“* (Vágnerová, 1999, str. 115)

Rodiče, jak již bylo zmíněno, hrají v tomto věku zásadní úlohu. Dítě o jejich autoritě dosud nepochybuje a sdělení názoru dospělých bere jako neměnnou realitu. To mu dodává jistotu, a pokud se mu tato realita jeví jako nepříznivá, pak ji často odmítne, nebo zkreslí takovou měrou, aby se pro něho stala přijatelnou. Dítě ve svém rodiči spatřuje ideál, kterému se chce podobat a pokud v tomto bodě rodina selhává, pak dítě strádá a stává se nejistým. Důležitou oporou v tomto věku také pro dítě může být vztah se sourozencem, zvláště se starším, ve kterém může spatřovat vzor v případě selhávajících rodičů.

Pokud se dítěti nedostává dostatečného povzbuzování a oceňování, může to vést k tomu, že si dítě začne hledat jiné formy uspokojení svých základních potřeb. Tyto formy se často projevují nedůvěrou v okolní svět, uzavřeností, nebo naopak přehnaným vyhraňováním a agresivitou. Většina dětí, klientů NZDM se vyznačuje nějakou formou dysfunkční rodiny a nebývá výjimkou, že se pak až přehnaným způsobem fixují na pracovníky, ve kterých spatřují „náhradní“ matky, či otce. Toto chování ovšem často vede pouze k dalším problémům a to v okamžicích, kdy se pracovník musí věnovat dalším klientům, nebo když snahu zachovat si určitý bezpečný, profesionální odstup, dítě spatřuje jako odmítnutí a zradu.

2.3 Pubescence (12–15 let)

Období dospívání je dlouhodobým procesem, který začíná okolo 11 roku života a končí dosažením dospělosti ve 20 letech. Toto období lze rozdělit (přestože jej někteří uvádějí souhrnně) do dvou stádií. Stádium pubescence a stádium adolescence. Vágnerová pubescenci

popisuje jako komplexní proměnu všech složek osobnosti dospívajícího. „*Nejnápadnější je tělesné dospívání, spojené s pohlavním dozráváním. V souvislosti s ním se mění zevnějšek dospívajícího a stává se podnětem ke korekci sebepojetí.*“ (Vágnerová, 1999, str. 158)

V rozumovém vývoji jsou také znatelné určité pokroky, dochází především ke změně nazírání na svět i na vlastní realitu života. Dospívající je také schopen již plně abstraktního myšlení a přemýšlení v rámci různých alternativ, které doposud nenastaly. Na rozdíl od předchozího období se respekt k rodičovské autoritě mění spíše na despekt. Pubescent se v rámci pokračujícího osamostatňování ostře vymezuje vůči rodičům, jejich radám a snaze o vedení. Většího významu pro něho začínají nabývat vrstevníci, jejichž názory jsou pro něho určujícími. Dospívající se tak nevědomky nachází ve značně nestabilním postavení, kdy je již oddělen od světa dětí, ale ještě není přijat do světa dospělých.

V tomto věku také dochází k prvním pokusům o partnerské vztahy, byť jsou obvykle motivovány značně egocentricky a jejich účel spočívá spíše v rozvoji a stabilizaci vlastní identity, než v čemkoliv jiném. Freud nazývá toto období genitálním stadiem, ve kterém jde primárně o nové oživení sexuálního pudu, Erikson pak obdobím hledáním vlastní identity, bojem s nejistotou a pochybnostmi o sobě samém, své pozici ve společnosti atd. Sexuální složka je pro něho pouze jednou z několika součástí identity dospívajícího (Vágnerová, 1999). „*Důležitým sociálním mezníkem je ukončení povinné školní docházky a volba dalšího profesního směřování v 15 letech.*“ (Vágnerová, 1999, str. 159)

Co se týče rizikového chování v tomto období, jsou jeho častým zdrojem právě výše zmiňované fyziologické a sociologické změny probíhající u dospívajícího. Zdrojem konfliktů se tak stávají vztahy s rodiči, které chlapci mohou řešit agresí vůči spolužákům i širšímu sociálnímu okolí. U dívek zase významné riziko představují např. poruchy příjmu potravy, ať už se jedná o anorexii, bulimii, či extrémní přejídání. Tyto obvykle vznikají jako odpověď na celkovou nespokojenost ve vztahu ke svému tělu a stresu z něho plynoucímu. Až 3/4 dívek a 1/3 chlapců není v tomto věku spokojeno se svým vzhledem. Sobotková dále píše: „*V případě předčasného zrání či předčasného nástupu puberty byla konstituována hypotéza, že dříve vyspělé dívky (za tzv. časný nástup puberty /konstituční urychlení puberty/ se považuje výskyt prvních somatických známek puberty ve věkovém rozmezí 8–9 let) se častěji zapojují*

do problémového chování a mají problémy s přizpůsobením častěji než jejich vrstevníci s pozdějším nástupem puberty.“ (Sobotková a kol., 2014, str. 29)

2.4 Adolescence (16–20 let)

Podle Vágnerové je adolescence, nebo také pozdní dospívání obdobím dosažení plné reprodukční zralosti spolu s dokončením tělesného vzrůstu. Dále píše, že toto „*přechodné období adolescence má za úkol poskytnout jedinci čas a možnost, aby dosáhl předpokladů stát se dospělým ve všech oblastech, v nichž to současná společnost vyžaduje.*“ (Vágnerová, 1999, str. 196)

Zásadním mezníkem typickým pro pozdní dospívání je získávání ekonomické nezávislosti, kterému předchází dovršení přípravného profesního období. Dospělost není nijak přesněji definována a vzhledem k často dlouhému období profesní přípravy a s tím související ekonomické závislosti dospívajícího jedince nejsou tyto často dospělými považováni za zcela rovnocenné.

Vzhledem k výše uvedeným procesům a změnám, které dospívání provázejí, můžeme zde zaznamenat značné množství rizikových faktorů, které mohou později ohrožovat jak zdraví fyzické, tak i psychické. Pod pojmem rizikové chování, si konkrétněji můžeme představit např.: záškoláctví, lhaní, agresivní chování, šikanu, kyberšikanu a násilné chování, obecně kriminální jednání (hlavně krádeže), vandalismus, závislostní chování, rizikové chování na internetu, rizikové sexuální chování, extrémně rizikové sporty a hazardní aktivity, rizikové chování v dopravě, užívání anabolik a steroidů, nezdravé stravovací návyky, extremismus a také xenofobii, rasismus, intoleranci a antisemitismus (Sobotková a kol., 2014).

V tomto období hledání vzorů a hodnot může být zásadním, usměrňujícím prvkem zralý pracovník NZDM, který klientovy poskytuje potřebný pozitivní a morální vzor, který v jeho, mnohdy ani nejbližším okolí není dostupný.

2.5 Časná dospělost (20–26 let)

Jak jsem již uvedl, počátek dospělosti v naší společnosti není jednoznačně vymezen. Jediným faktorem, dle kterého lze alespoň přibližně definovat začátek tohoto období je dosažení právní zletilosti. Tato však není všeobecně akceptována jako jednoznačný impuls pro změnu společenského statusu. „*Primárně je dospělost určena biologicky, její dosažení je vázáno na zrání, tj. na věk. Psychosociální vymezení dospělosti je složitější. Hlavní problém spočívá ve skutečnosti, že tato proměna nebývá jednoznačně časově lokalizována, probíhá u různých lidí v odlišnou dobu. Navíc nemá v jednotlivých oblastech stejné tempo (např. student uzavře manželství).*“ (Vágnerová, 1999, str. 232)

Často se tak jako podstatný znak pro určení dospělosti uvádí pojem „zralost“, který obsahuje zralost biologickou, sexuální, emocionální, sociální, intelektuální a osobnostní. Obecně je pak člověk považován za dospělého v době, kdy se již ekonomicky osamostatnil od rodičů, pracuje, aktivně a smysluplně tráví volný čas, ztotožnil se se svojí dosaženou identitou a má vytvořený vlastní světový názor. Dle Eriksona je pro toto období typickým úkolem dosažení intimity, z níž se později může rozvinout láska ve smyslu nikoliv vlastního sebeuspokojování, ale ve smyslu odevzdání se druhému.

Klienti NZDM v tomto období dospělosti jsou již spíše výjimečným jevem, obvykle přicházejí pouze s jednorázovou zakázkou typu „tady a teď“, kdy se typicky může jednat o pomoc s nalezením zaměstnání, bytu, či při výchově svých vlastních dětí. Někdy také dochází k situacím, kdy jsou klienty NZDM jak dospělý ve věku 20–26 let, tak jeho potomek na spodní hranici věku cílové skupiny konkrétního zařízení.

3 PŘEDSTAVENÍ ORGANIZACE OD5K10, z.s.

V NZDM Centrum 5KA, které provozuje organizace OD5K10, z.s. pracuji již několik let, ovšem se členy organizace a pracovníky NZDM jsem se seznámil ještě o něco dříve a to díky Sboru Jednoty bratrské v Rychnově nad Kněžnou. Počátkem roku 2012 jsem díky svému tehdejšímu počátečnímu zájmu o křesťanskou víru začal docházet do tohoto sboru. Jakým způsobem spolu aktivity Sboru Jednoty bratrské v Rychnově nad Kněžnou

a OD5K10, z.s. souvisí a co bylo na počátku jejich působení v Rychnově nad Kněžnou, se pokusím objasnit v následujících kapitolách praktické části.

3.1 Vznik a poslání organizace OD5K10, z.s.

Novodobá historie Sboru Jednoty bratrské v Rychnově nad Kněžnou se začala psát v roce 1999, kdy se část Potštejnského sboru přestěhovala do Rychnova a téměř vzápětí zde začala navazovat na tradici sociální práce, kterou byla původní církev známá. Nejprve bylo členy sboru založeno občanské sdružení Agapé, které začalo provozovat občanskou poradnu a po několika letech úspěšného fungování bylo v roce 2007 založeno další občanské sdružení OD5K10, cílené na práci s neorganizovanou mládeží. V dubnu 2008 pod tímto zřizovatelem zahájil činnost volnočasový klub Centrum 5KA na čistě dobrovolné bázi, s počátečním provozem pouze 1x týdně. Zásadní zlom přišel v roce 2009, kdy OD5K10, o.s. vysoutěžilo veřejnou zakázku města Rychnova nad Kněžnou na provoz Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Touto zakázkou mohla proběhnout transformace volnočasového Centra 5KA na registrovanou sociální službu s následnou profesionalizací (školení zaměstnanců, metodiky dle standardů kvality MPSV, atd.). Zatím k poslední výrazné změně ve struktuře organizace a jí poskytovaných služeb došlo v roce 2014 spolu se zahájením nespécifického streetworku v ulicích nedalekého města Vamberk a sloučením Agapé, o.s. s OD5K10, o.s., která se stala nástupnickou organizací poskytující jak službu občanské poradny, tak i službu NZDM Centrum 5KA.

Posláním sdružení uvedeným ve stanovách je zejména:

- a) sdružování lidí se zájmem o kvalitní život ve prospěch druhých, uspokojování potřeby takového života a pomoc všem, kdo po takovém životě touží,*
- b) prevence sociálně-patologických jevů a rizikového způsobu života a*
- c) obecně prospěšná činnost v oblasti ochrany mládeže, sociální péče a vzdělávání a výchovy. (Stanovy OD5K10, z.s., 2009)*

3.2 Sociální služby zřizované OD5K10, z.s.

Jak již bylo výše zmíněno, je v současné době zapsaný spolek OD5K10 zřizovatelem dvou registrovaných sociálních služeb: Občanská poradna Rychnov nad Kněžnou a Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Centrum 5KA.

3.3 Další aktivity OD5K10, z.s.

Kromě uvedených registrovaných služeb se organizace věnuje ještě dalším činnostem, jako např. zajišťování výchovně-rekreační táborek pro děti ze sociálně znevýhodněného prostředí v rámci pověření k výkonu SPOD, seminářům primární prevence pro druhý stupeň základních škol, nebo sérií projektů SPOLU V 5CE zahrnující volnočasové aktivity se zaměřením na děti z minoritní společnosti, které přispívají k integraci těchto dětí mezi děti ze společnosti většinové. Během minulého roku se tento projekt ještě rozšířil na pravidelné páteční doučování dětí z prvního stupně ZŠ, opět s převážným zaměřením na děti z minoritní společnosti.

4 PŘEDSTAVENÍ NZDM CENTRUM 5KA

Na rozdíl od předchozí kapitoly, kde jsem se věnoval popisu zřizovatele sociálních služeb, nestátní, neziskové organizace OD5K10, z.s., v této kapitole se zaměřím na detailnější popis jedné z jejich konkrétních sociálních služeb, která je předmětem této práce a to Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Centrum 5KA.

4.1 Vznik a poslání NZDM Centrum 5KA

Jak jsem již uvedl, NZDM Centrum 5KA vzniklo díky členům Sboru Jednoty bratrské v Rychnově nad Kněžnou, kteří cítili potřebu věnovat se neorganizované mládeži na Rychnovsku a kteří v roce 2008 založili preventivně-volnočasové Centrum 5KA. Nicméně již o rok později vypsal město Rychnov nad Kněžnou veřejnou zakázku na provozování Nízkoprahového zařízení, do kterého se přihlásilo i OD5K10, o.s. a to zakázku nakonec také vysoutěžilo. V roce 2010 tak mohla proběhnout transformace z preventivně-volnočasového

klubu na plně profesionální NZDM, personál se rozšířil o další dva zaměstnance na částečný úvazek a otevírací doba na 4 dny v týdnu. V současné době jsou v NZDM zaměstnáni čtyři zaměstnanci na HPP (dva kontaktní pracovníci, vedoucí a účetní) a dva pracovníci na DPP (sociální pracovník a grantový pracovník).

Poslání NZDM Centrum 5KA tak, jak je uvedeno ve veřejném závazku služby, zní: „*Centrum 5KA tu je proto, aby nabídlo pomoc těm mladým lidem na Rychnovsku ve věku 11–26 let, kteří vykazují anebo je ohrožuje společensky nepřijatelné a rizikové chování. Tato pomoc spočívá v nabídce sociálních služeb a aktivit, které slouží k předcházení vzniku a k řešení společensky nežádoucího chování v životech mládeže, k nalezení pozitivního a přijatelného životního stylu a k zapojení do společnosti. Centrum 5KA funguje podle principů nízkoprahovosti (být dostupní pro ty, kterým pomáháme), anonymity (pro využívání našich služeb nevyžadujeme znát jméno ani jiné citlivé údaje o uživateli) a křesťanských hodnot.*“ (Veřejný závazek Centra 5KA, 2014, str. 2)

4.2 Cíle NZDM Centrum 5KA

Dále ve veřejném závazku jsou cíle NZDM popsány následovně:

- a) *Nabízet uživatelům útočiště – fyzickou, psychickou a sociální ochranu během pobytu v Centru 5KA či poskytování služeb terénním pracovníkem. Nabízet služby a aktivity vstřícně a dle standardů kvality tak, aby byly ochráněny práva uživatelů i pracovníků služby.*
- b) *Vstřícně a neformálně pomoci uživatelům si uvědomit své potřeby a problémy, se kterými jim služba může pomoci.*
- c) *Poskytovat sociální služby a aktivity ve prospěch uživatelů tak, aby mohli co nejsamostatněji řešit svou nepříznivou situaci.*
- d) *Nabízet volnočasové aktivity, které pomohou ke zlepšení vztahů uživatelů a pracovníků klubu a tudíž k efektivnějšímu poskytování sociálních služeb.*
- e) *Nabízet uživatelům další možnosti realizace jejich možností a potenciálu formou dalších aktivit OD5K10, z.s., jiných organizací, formou dobrovolnictví nebo pořádání vlastních akcí.* (Veřejný závazek Centra 5KA, 2014, str. 2)

4.3 Cílová skupina NZDM Centrum 5KA

Cílová skupina NZDM je dle Veřejného závazku určena věkovou hranicí 11–26 let a obecně zahrnuje mladé lidi, kteří jsou ohroženi společensky nepřijatelným a rizikovým chováním, sociálním vyloučením a kteří sami nejsou schopni řešit své neuspokojivé sociální a osobní situace. Vzhledem k umístění služby se jedná především o mladé lidi žijící a pohybující se na území Rychnovska.

Tito lidé často trpí sociálním vyloučením v důsledku odlišného životního stylu jejich rodiny i blízkého okolí, který se okolní společností jeví jako nepřizpůsobivý. Může se jednat o příslušníky jiné etnické skupiny, nebo národnosti čelící projevům xenofobie, či rasismu ze strany většinové společnosti. Poměrně obvyklým společným jmenovatelem cílové skupiny je také nedostatečné rodinné zázemí, nebo nepříznivá rodinná situace, díky které klienti nemají přirozenou oporu a ochranu proti vzniku společensky nebezpečných jevů jako jsou závislosti, kriminalita, šikana, nebo předčasné zahájení sexuálního života. Dalším z průvodních jevů, se kterými se u klientů setkáváme, je to, že vesměs odmítají trávit svůj volný čas ve standardních institucích jako je DDM a to zejména z důvodu neakceptace jakýchkoliv závazků, či pravidelné docházky. Naopak je jim společný pohyb v takových neformálních sociálních skupinách, ve kterých jsou běžné společensky nebezpečné jevy, jakými jsou nadměrná konzumace alkoholu, tabáku, či drog i drobné kriminální delikty. Z výše jmenovaných důvodů se také setkáváme s klienty, kteří jsou si sice vědomi své situace a rádi by ji nějakým způsobem řešili, nicméně je to nad jejich síly a vyžadují tak odbornou pomoc (Veřejný závazek Centra 5KA, 2014).

4.4 Sociální služby poskytované v NZDM Centrum 5KA

Po kontaktování uživatele, následném jednání a případném uzavření smlouvy mohou pracovníci NZDM začít klientovy řádně poskytovat odpovídající sociální služby, které jsou vždy dostupné a zdarma. Konkrétně pak jde o následující nabídku sociálních služeb (Manuál pro jednání o poskytování služby, Centrum 5KA, 2014):

- **Kontaktní práce** – jde o dlouhodobou práci s uživatelem, zahrnující navazování vztahu a postupné vytváření potřebné důvěry pro poskytování dalších služeb. Děje se tak nejčastěji formou spontánního rozhovoru o životě, nebo různých tématech, která jsou pro uživatele zajímavá.
- **Poradenství** – jedná se o konkrétní rozhovor s uživatelem o jeho problémech, během kterého kontaktní pracovník vyslechne uživatele. Společně pak hledají možnosti řešení. Jedná se většinou o delší rozhovor (30 min. až 1,5 hodiny).
- **Podpora vlastních aktivit** – Jde o podporu pozitivních aktivit (turnaj ve stolním fotbale, vaření pro ostatní klienty, příprava hudebního vystoupení pro další klienty, nebo veřejnost), které rozvíjejí kompetence organizujícího klienta a pomáhají mu tím s řešením jeho sociálně nepříznivé situace.
- **Situační intervence** – působení na uživatele ze strany pracovníka přímo v Centru 5KA zejména při porušování pravidel služby. Byť jde o překročení pravidel, jedná se o žádoucí situaci, jelikož tato otevírá prostor pro další, následnou práci s klientem.
- **Informační servis pro uživatele** – zahrnuje poskytování informací o citlivých životních otázkách jako je sexualita (antikoncepce, pohlavně přenosné nemoci, řešení konfliktů v partnerských vztazích), návykové látky, základní právní povědomí, zaměstnanost, mezilidské vztahy (rodinné problémy, šikana, atd.).
- **Zprostředkování dalších služeb** – v případě zájmu a potřeby pracovníci mohou klientovy nabídnout službu dalších vhodných zařízení, jako jsou volnočasové instituce (DDM, kroužky, sportovní oddíly, atd.), další sociální služby (občanské poradny, manželské poradny, pedagogicko-psychologické poradny, atd.) a další instituce (police, úřad práce, OSPOD, rodinná a mateřská centra atd.).
- **Kontakt s institucemi ve prospěch uživatelů** – pracovníci zařízení mohou po dohodě s uživatelem kontaktovat např. školu, pracovníky orgánů sociálně právní

ochrany dětí, policie a jiné orgány a pomoci uživateli s těmito institucemi řešit jeho životní situaci.

- **Skupinová práce** – pracovníci pomohou celé skupině uživatelů formou skupinových rozhovorů nebo různých sociálně-terapeutických setkání. Typicky se jedná např. o preventivní programy, tzv. tematické měsíce, kdy je celý měsíc věnován konkrétnímu tématu a klienti se tak mohou jednotlivě i skupinově zapojovat do připravených soutěží, kvízů, testů, rozhovorů atd.
- **Doučování** – pracovníci pomáhají uživateli ve zlepšení jeho školních výsledků vysvětlováním a procvičováním učiva.
- **Preventivní programy** – jedná se například o promítání tematicky zaměřených filmů (např. o nebezpečí braní návykových látek), tematické výtvarné, hudební nebo jiné činnosti (např. tvorba plakátů na téma nebezpečí kouření cigaret). Může jít i o besedu pro skupinu uživatelů v parku.
- **Pomoc v krizi** – jednorázové setkání, které má pomoci zklidnit, stabilizovat a přeposlat, případně doprovodit uživatele, který je v krizi ohrožující jeho základní životní potřeby (např. uvádí, že spáchá sebevraždu, nebo jde o dítě, které v daný den nemá, kde přespat).
- **Doprovázení** – pracovník v otevírací době NZDM Centrum 5KA doprovází klienta do jiné instituce, kam klient nechce jít sám a podpora klienta doprovodem může pomoci jeho sociálně nepříznivé situaci (např. odevzdání přihlášky na střední školu za doprovodu pracovníka, potvrzení o pobírání invalidního důchodu pro pojišťovnu).
- **Volnočasové aktivity** – Stolní fotbal, šipky, deskové hry, časopisy, hudební nástroje, kreslení, internet. Díky nim pracovník vytváří s uživateli přirozené vztahy, které jsou předpokladem pro poskytování výše uvedených služeb. Také pomáhají uživatelům osvojit si společensky přijatelné formy trávení volného času.

PRAKTICKÁ ČÁST – VÝZKUM

5 METODOLOGIE VÝZKUMU

5.1 Cíl výzkumu

Cílem této práce je zjistit, jak služby a aktivity nabízené NZDM Centrum 5KA vnímají samotní klienti. Jak často jeho služeb využívají, zda se jim jeví jako atraktivní a smysluplné, jestli jim připadá prospěšné chodit do 5KY a jestli by uvítali nějaké další aktivity, které budou v souladu s nastavenými cíli a posláním NZDM. Jelikož se jako pracovníci tohoto NZDM snažíme, aby preventivní podstata jeho činnosti byla pro klienty zároveň atraktivní a přitažlivá, bude pro nás platnost zjištěných závěrů rozhodující zpětnou vazbou pro to, jestli svoji práci děláme dobře a jakým způsobem bychom ji mohli dále zlepšovat.

5.2 Charakteristika zkoumaného vzorku

Protože metodou výzkumu byl zvolen výzkum kvalitativní, vybraní respondenti by měli mít určitá společná kritéria, která souvisí se samotným obsahem výzkumu. Objektem zkoumání tak budou klienti a návštěvníci NZDM Centrum 5KA. Klienty mohou být děti a mládež z řad tzv. rizikové mládeže s nepříznivou sociální situací, v cílové skupině 11–26 let. Jako návštěvníci jsou pak myšleny všichni uživatelé volnočasových aktivit pořádaných OD5K10, z.s. (zřizovatel NZDM) pod názvem „Spolu v 5CE“, včetně pravidelného pátečního doučování pro děti ze sociálně vyloučených lokalit docházejících na první stupeň ZŠ (cca 6–10 let). Respondenti budou vybíráni víceméně náhodně tak, jak bude výzkumník a dotazovaní aktuálně přítomni v prostorách klubu, ovšem s přihlédnutím k následujícím skutečnostem. Vybírání budou představitele romského etnika a představitele majoritní společnosti ve zhruba stejném poměru. U věkového rozsahu respondentů bude snaha pokrýt co možná nejširší rozpětí, v závislosti na aktuální návštěvnosti v době provádění výzkumu. Nebude rozlišováno, zdali jde o návštěvníka pravidelného, či občasného a výzkum tak bude směřován k tomu, aby dílčí vzorek v co největší míře obsáhnul celkovou strukturu klientů. Jelikož va-

lidita se v kvalitativním výzkumu nevztahuje k počtu respondentů, ale „*Vzorkování je ukončeno, jakmile je dosaženo teoretické nasycenosti (Strauss, Corbinová, 1999), což znamená, že nově zahrnuté případy již nepřinášejí žádné nové a nepředpokládané informace.*“ (Švaříček, Šedřová, 2007, str. 73), vyplývá z toho skutečnost, že konkrétní velikost zkoumaného vzorku není předem dána. Výzkum tak bude omezen především celkovou návštěvností klubu v době sběru dat, která je velmi proměnlivá a těžko předvídatelná.

5.3 Kvalitativní výzkum

Vzhledem k tomu, že charakter výzkumu je induktivní, tzn., nemáme žádnou předem danou hypotézu, kterou bychom ověřovali, byla vybrána kvalitativní metoda výzkumu, jejímž cílem je naopak vytváření těchto nových hypotéz. Dále je tato metoda ideální proto, že výzkum bude probíhat v jednom specifickém prostředí, které je navíc „domácím“ prostředím výzkumníka, takže je možno teoreticky naplnit definici kvalitativního výzkumu jak uvádějí Švaříček se Šedřovou: „*Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu*“ (Švaříček, Šedřová, 2007, str. 17). Výsledné závěry tak mohou být validní a zároveň získané od relativně malého počtu respondentů.

5.4 Metody sběru dat

Sběr dat v kvalitativním výzkumu lze provádět různými způsoby, Švaříček se Šedřovou píšou např. o zúčastněném pozorování, hloubkovém rozhovoru, ohniskových skupinách a skupinových rozhovorech, pořizování videozáznamu a triangulaci. Ve všech těchto metodách sběru dat je nutně přítomen specifický vztah mezi účastníkem výzkumu a výzkumníkem. Jelikož tento vztah je v tomto konkrétním výzkumu možný a zároveň je cílová skupina respondentů poměrně široká, byl výzkum rozdělen mezi mladší děti ve věku 6–12 let a mládež a dospívající ve věku 13–26 let. Samotný sběr dat pak probíhal formou polostrukturovaného rozhovoru v případě starších dětí a mládeže (13–26 let), v případě mladších dětí (6–12 let)

pak výtvarným vyjádřením toho, co na klubu rády dělají, či co by rády dělaly, s následným doptáváním se formou neřízeného, nestrukturovaného rozhovoru. Oba typy rozhovorů v rámci zachování dostatečného soukromí probíhaly v kontaktní místnosti Centra 5KA, pouze za přítomnosti respondenta a výzkumníka. Pro větší vypovídací hodnotu byla zvolena forma triangulace, kde třetím přístupem ke sběru dat byl zvolen terénní deník založený na zúčastněném pozorování. Jelikož výzkum probíhal v „domácím“ zařízení výzkumníka a výzkumník je zároveň i vedoucím tohoto zařízení, bylo nutné se během sběru dat (a obecně i během celého výzkumu) obzvlášť zaměřit na etickou stránku celého projektu. Jak píše Švaříček s Šedřovou *„Prakticky v rámci každého výzkumu je třeba řešit určité etické otázky. Badatelé by se měli zaobírat etickými souvislostmi svého výzkumu nejen tehdy, když dělají výzkum vězeňkyň (Nedbálková, 2006), uživatelů drog (Magolda, 2000) či radikálních ekologických aktivistů (Monaghan, 1993). Zvažovat důsledky svého výzkumu, zejména uveřejnění závěrů, by podle nás mělo patřit k náležitostem každého kvalitativního výzkumu, který zkoumá člověka a jeho působení.“* (Švaříček, Šedřová, 2007, str. 43)

NZDM Centrum 5KA má v rámci svých metodických manuálů zpracován i Manuál pro ochranu práv uživatelů a celý výzkum se tak řídil i tímto manuálem, především pak bodem 4) Právo na zachování anonymity, bodem 5) Právo na zachování mlčenlivosti a bodem 6) Právo na bezpečné uchování důvěrných informací. Tato práva jsou všem klientům vysvětlována při uzavírání smlouvy a v tomto případě pak byla účastníkům výzkumu znovu tlumočena v kontextu prováděného výzkumu. V praxi toto pak znamenalo ústní souhlas před každým nahrávaným rozhovorem, zaručení anonymity změnou jména a nepřirázováním věku ve zveřejněných prepisech odpovědí. Veškeré audiozáznamy, podle kterých by bylo možné respondenty identifikovat, byly uloženy pouze v PC výzkumníka chráněném přístupovým heslem a po přepisu do textové podoby byly smazány. Výsledky výzkumu pak budou použity pouze pro interní potřeby zařízení, v případě zájmu pak budou zpřístupněny účastníkům průzkumu.

Jinou otázkou vyplývající z postavení výzkumníka/vedoucího zařízení pak je validita samotného průzkumu, tedy možné (úmyslné, či neúmyslné) zkreslení jednotlivých výpovědí respondentů v závislosti na osobním vztahu k výzkumníkovi a správném pochopení účelu prováděného výzkumu. V tomto případě se ukázalo, že silná stránka celého průzkumu, tedy

osobní vztah a znalost prostředí, může být zároveň i slabinou a je třeba s touto specifickou situací během celého procesu počítat. Všem účastníkům tak bylo třeba detailně vysvětlit, za jakým účelem je průzkum prováděn, ujistit je, že odpovědi účastníků nijak neovlivní přístup vedoucího, ani jiných pracovníků k nim. Zároveň bylo nutné vycházet i z určitých, mnohdy dlouhodobých zkušeností s jednotlivými respondenty a vnitřně komparovat tyto odpovědi na základě těchto zkušeností. Velkou pomocí se v tomto případě ukázalo být zúčastněné pozorování, díky kterému bylo, alespoň částečně, možné porovnávat obsah jednotlivých výpovědí s reálným chováním klientů v prostorách klubu.

5.5 Polostrukturovaný rozhovor

Metodou sběru dat, která patří v kvalitativním výzkumu k nejpoužívanějším je právě rozhovor. Ten lze definovat jako „*nestandardizované dotazování jednoho účastníka výzkumu zpravidla jedním badatelem pomocí několika otevřených otázek*“ (Švaříček, Šedřová, 2007, str. 159). Polostrukturovaný rozhovor využívá seznamu předem připravených otázek a tazatel, pokud je zkušeným a citlivým pozorovatelem, může další směřování rozhovoru vést dle neverbálních sdělení účastníka. Je tak možno např. zaměřovat pořadí otázek během rozhovoru, nebo přizpůsobovat čas věnovaný jednotlivým otázkám potřebám respondenta.

Během rozhovorů s účastníky výzkumu byly odpovědi zaznamenávány na diktafon a následně přepsány do textové podoby. Respondentovi byla vždy před zahájením rozhovoru dána možnost vyjádřit nesouhlas s nahráváním, což ovšem nikdo nevyužil. Všichni oslovení naopak s nahráváním souhlasili a u většiny bylo evidentní, že si rozhovor i s nahráváním užívají. Polostrukturovaného rozhovoru se nakonec zúčastnilo pět respondentů, čtyři chlapci a jedna dívka. Vzhledem k tomu, že v současné době NZDM Centrum 5KA navštěvují děti a klienti spíše z dolního spektra cílové skupiny, odpovídal tomu i věk jednotlivých účastníků. Tři respondenti byli ve věku 13 let, jeden ve věku 18 let a jeden ve věku 17 let. Dva byli Romové a tři příslušnosti majoritní společnosti. Přepis jednotlivých rozhovorů (se změněnými jmény všech aktérů) je uveden v přílohách práce a byl ponechán v podobě, v jaké byl zaznamenán

5.6 Nestrukturovaný rozhovor

Tento typ rozhovoru se od předchozího liší tím, že může být postaven třeba i na jediné otázce a výzkumník dále vede rozhovor na základě toho, jakým způsobem zkoumaný účastník odpovídá (Švaříček, Šed'ová, 2007). Není předem dán seznam otázek, výzkumník pouze směřuje rozhovor požadovaným směrem. V tomto typu rozhovoru je kladen důraz především na přirozenost a autentičnost.

Pro nízký věk mladších dětí a klientů byl namísto rozhovoru zvolen výtvarný způsob vyjádření toho, co je na klubu baví, proč do něho chodí a co by na něm případně chtěli dělat. Poté, co děti, kteří se výzkumu zúčastnily, nakreslily obrázek, byly dotazovány na jeho obsah a formou nestrukturovaného rozhovoru doptávány na jejich vnímání NZDM a volnočasových aktivit provozovaných jeho zřizovatelem pod názvem Spolu v Centru 5KA, které v prostorách NZDM probíhají. Stejně jako v předchozím případě byl rozhovor zaznamenáván na diktafon a stejně tak i zde všichni zúčastnění s nahráváním souhlasili. Do výzkumu se zapojilo deset dětí ve věkovém rozmezí 7 až 11 let, z toho bylo osm děvčat a dva chlapci. Šest dětí bylo romského etnika, čtyři byly příslušníky majority. Děti byly velmi ochotné, co se týče kreslení, následného rozhovoru se pak zúčastnily všichni, kteří něco nakreslily i když zde již někteří tak sdílní nebyly. Obrázky, které děti nakreslily, jsou opět součástí přílohy.

5.7 Terénní deník

Terénní deník byl zvolen pro doplnění předchozích metod sběru dat a to především z důvodu větší vypovídací hodnoty celého výzkumu, kdy je výzkumník „nucen“ vyjít z provozního pohledu a vidět poskytovanou službu s odstupem. Tato metoda patří mezi zúčastněné pozorování a můžeme ji definovat jako: „*dlouhodobé, systematické a reflexivní sledování probíhajících aktivit přímo ve zkoumaném terénu s cílem objevit a reprezentovat sociální život a proces.*“ (Švaříček, Šed'ová, 2007, str. 143) Přesto, že původně autor výzkumu o využití zúčastněného pozorování a psaní terénního deníku neuvažoval a do výzkumu toto bylo zařazeno až v průběhu tvorby BP, nakonec se to ukázalo být velkým přínosem. Jak již bylo zmíněno výše, lze se domnívat, že v případě vedení rozhovoru mezi klientem zařízení a vý-

zkumníkem, který je zároveň i vedoucím zařízení může docházet k určitému zkreslení v odpovědích. Tato obava je zcela na místě i v případě, že klient k výzkumníkovi cítí důvěru a jejich vztahy jsou na dobré úrovni, už pouze z důvodu oné nerovnocenné pozice „moci“, kterou výzkumník takto prezentuje. Zápisky z terénního deníku a pozorování klientů tak přispělo k tomu, že jednotlivým odpovědím mohla být přisouzena vyšší míra důvěryhodnosti. Například když klient v odpovědi uvedl, že se v klubu cítí „jako doma“, pozorováním bylo možné si tuto odpověď ověřit nezávisle na tom, zda klient v odpovědi, třeba i nevědomky, uvažoval nad tím, že odpovídá vedoucímu zařízení. Stejně tak, když klient uvedl, že důvěřuje všem pracovníkům, bylo možné si toto potvrdit následným pozorováním. Zajímavý také byl okamžik, kdy klient uvedl, že sice důvěřuje pracovníkům klubu a rád se s nimi baví, nicméně má někdy pocit, že ho příliš neposlouchají. Následným pozorováním bylo zjištěno, že nejde ani tak o nezáměr pracovníků, jako spíše o to, že klient je nadšenec do zbraní a techniky Druhé světové války, což je téma oběma pracovníkům značně vzdálené, takže vést s klientem dialog tak pro ně bylo takřka nemožné.

Díky zúčastněnému pozorování a zápiskům terénního deníku bylo také zřejmé, že během cca jednoho roku od zahájení bakalářské práce došlo složení klientely NZDM i určitou proměnou. Dříve většinové zastoupení romských klientů v současné době činí zastoupení zhruba poloviční. Naopak se lehce zvýšil počet klientů z řad majoritní společnosti. Ukázka přepisu poznámek terénního deníku je k nahlédnutí v příloze.

5.8 Výzkumné otázky

Hlavním cílem výzkumu bylo především zjistit to, jak služby NZDM vnímají jeho klienti.

Dílním cílem pak je prostřednictvím připravených otázek zjistit, jak často a proč vlastně klub navštěvují, co se jim na klubu líbí a co ne, co by rádi v NZDM uvítali. V neposlední řadě pak, jestli ho vnímají jako pro ně prospěšný.

Hlavní výzkumnou otázkou je:

Jaké služby a aktivity nabízené v NZDM Centrum 5KA jsou pro klienty atraktivní a smysluplné a které nikoliv?

Dílčí výzkumné otázky pak jsou tyto:

1. Mají klienti nějakou jinou náplň volného času než klub?
2. Jaké aktivity a služby v 5CE považují za nejatraktivnější?
3. Jakou aktivitu, či službu by v 5CE přivítali?
4. Jaká aktivita, či služba nabízená v klubu jim přijde nezajímavá, zbytečná?
5. Jak vnímají pracovníky klubu?
6. Jak vnímají prostředí klubu?
7. Pomáhají jim návštěvy klubu v něčem?

Konkrétní seznam otázek k vedení polostrukturovaného rozhovoru je obsažen v příloze.

6 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

6.1 Rozhovory se staršími dětmi a klienty (13-26 let)

Většina oslovených klientů dovede trávit volný čas i aktivně mimo klub, má kamarády se kterými ho tráví (nijak specificky), obecně však častěji venku (což je příjemným překvapením), či doma u PC, ale klub by jim chyběl, vnímali by to jako ztrátu, ať už v poskytovaných službách „*asi bych měla problém s tou matikou, nebo tak, takže bych se snažila to nějak vyhledat třeba na internetu, různý videa na youtube si pustit a naučit se to, ale určitě by to bylo složitější*“, nebo jako „svého“ prostředí „*kam bych chodil, nevím. Je dobrý, že je tady 5KA*“. Zajímavé bylo zjištění, jak se klienti o klubu dozvěděli. Z pěti oslovených klientů se dva o 5CE dozvěděli od kamarádů, jeden od rodičů, jeden od maminky a jeden přímo od pracovnice klubu, která dříve pracovala na brigádě u jeho rodičů. Ukazuje to na to, že způsoby jakými se klienti o klubu dozvídají, jsou značně široké.

Průměrně zkoumaní respondenti do klubu docházeli cca 1,5 roku a to minimálně 1x týdně, spíše častěji. Co se týče četnosti návštěv, nižší je obvykle v případě, že klient dochází především za konkrétní službou „*Podle toho, co je ve škole, jak často píšem. Asi jednou za týden.*“ Jen jeden z oslovených respondentů dochází na kroužky do nějakého jiného volnočasového zařízení, další klient do kroužku docházel v předchozím místě bydliště (oba příslušníci majoritní společnosti), po rozvodu rodičů a přestěhování se do Rychnova už na

kroužky nedochází. Nejspíš v tom hrají roli finance, protože rodina respondenta, který navštěvuje kroužky v jiném zařízení s nimi problém nemá, ostatní klienti, kteří jiné kroužky nemají, pak pocházeli ze sociálně slabšího prostředí. Kromě financí je taky nesporně zásadní etnická příslušnost, kdy Romové zpravidla na zájmové kroužky do klasických zařízení tohoto typu nedochází. Z pozorování vyplynulo, že za tím je především rozlišování prostoru na „náš = romský“ a „jejich = gadžů“. Zajímavé je to, že pokud jde o NZDM, tak i v přítomnosti většího počtu neromů s tím pravidelní romští klienti neměli problém a stále klub vnímali, jako „svoje“ místo. A naopak, naprosté většině neromských klientů nevádí přítomnost Romů, pokud s nimi již nemají nějaký předchozí konflikt z prostředí mimo klubu, nebo pokud si tento kritický pohled nepřinesli ze své rodiny. Jedním z možných důvodů může být i to, že NZDM je již od svého počátku ve svých propagačních materiálech a všech veřejných akcích prezentováno právě jako zařízení prolínání minoritních a majoritních skupin.

V rozhovorech a pozorováních se projevilo také to, že klienti ze spodního věkového spektra tohoto vzorku (cca 13 let) obvykle berou prostředí klubu jako „bezpečnou zónu“, prostředí pro setkávání se s kamarády (např. z letního tábora, ale i spolužáky ze ZŠ), či navazování nových kamarádství v rámci mimoškolního trávení volného času. Klub pro ně plní především společenskou roli – je místem setkávání. Motivací pro jejich příchod na klub jsou i sami pracovníci klubu, se kterými si můžou bez obav povídat a sdílet s nimi jejich zájmy. Nabízené aktivity pak nejsou natolik zásadním prvkem, a pokud se klienti na klubu cítí dobře, jsou schopni se se svými vrstevníky zabavit téměř u čehokoliv. To se projevilo i v odpovědích některých klientů: *„Nejraději si tam povídám s Léňou, Miriam. Hraju nějaký hry, s kámošema si tam povídám, nebo hraju hry nějaký a takový. A rád tam chodím prostě. Já mám rád všechno.“*, *„No, jezdil jsem na tábor, ale pak jsem dělal ve škole problémy a mamka mě přihlásila na doučování. Báł jsem se, že to bude někdo, koho neznám, ale byli tam lidi z tábora. Takže dobrý, vynikající.“*

S vyšším věkem pak klienti vykazovali stoupající cílevědomost svých návštěv klubu. Do klubu zpočátku docházejí často jen oni sami, bez kamarádů, neberou ho už tolik jako „svoje“, či „domácí“ prostředí, ale přicházejí za konkrétní službou, kterou právě potřebují, obvykle jde pomoc s učením *„Jo, chodím na matiku. Občas teda, když potřebuju za Miri na fyziku, ale to už je málokdy.“*, radu do svých partnerských vztahů, či pomoc se sepsáním životopisu,

nebo žádosti o městský byt. V poněkud odlišném přístupu obou věkových skupin se tak naplňují i poznatky z vývojové psychologie popisované v teoretické části a jsou tak i viditelnými projevy jednotlivých vývojových stádií, kterými mladí lidé prochází. Díky zúčastněnému pozorování, které probíhalo až po provedení rozhovorů zde ale byla patrná i proměna tohoto přístupu. V případě 17 a 18 letých klientů došlo k tomu, že z počátku téměř jednoúčelová docházka do klubu se postupně posunula i ke sdílení svého života a zaměření se na jiná témata, např. partnerské a rodinné vztahy, úvahy nad výběrem VŠ, či budoucího zaměstnání, jak v odpovědi dokládá respondentka: „*Tak nejraději si třeba povídám, třeba s Lénou, nebo s Miri. Nejenom o škole, ale třeba pak o další profesi, co bych pak chtěla dělat, nevím, třeba něco v autoškole, nebo cokoliv.*“. V praxi se to projevovalo tím, že klient přišel v určený čas za účelem doučování, ale několik desítek minut před samotným doučování, či po něm, strávil v rozhovoru s pracovníkem o mimoškolních záležitostech. V souvislosti s tím se zvýšila i četnost návštěv. Je vidět, že schopnosti a vědomosti pracovníků jsou sice důležité, ale zásadní roli zde hraje především vzájemná důvěra a empatie pracovníka, kterou klienti ve svých odpovědích také zmiňují. Jak poznamenal jeden z klientů: „*Důvěřuju Léně, protože se s ní bavím prakticky o čemkoliv skoro.*“, „*Tak důvěřuju, že tu matiku uměj, no :-). Ale jo, myslím, že jsou dobrý.*“.

Poslání NZDM pak většina dotazovaných spatřuje v obecné rovině pomoci dětem s problémy „*Celkově je o té pomoci v čemkoliv.*“, část jich pak má 5KU také spojenou s doučováním, nebo s možností socializace v kolektivu svých vrstevníků „*Když tě někdo šikanuje, nebo když nemáš kámoše a chceš si s někým povídat. No a to doučování.*“. Co se tedy týče jednotlivých sociálních služeb poskytovaných NZDM (viz. kapitola 4.4), pak mezi nimi klienti víceméně příliš nerozlišují, resp. rozlišují mezi pomocí obecně, doučováním a volnočasovými aktivitami. Všichni respondenti (kromě Adély, nicméně i ona se těchto aktivit zúčastnila) by uvítali rozšíření "outdoor" aktivit klubu (např. skate park, bazén, survival kurz), jeden klient by uvítal i specifickou „indoor“ aktivitu (promítání filmů dle předchozí domluvy). U aktivit také oceňují jejich dobrovolnost, takže když je něco nebaví, tak se toho prostě neúčastní.

Prostředí klubu vesměs hodnotí jako dobré, bezpečné, příjemné i když by se dala udělat i nějaká vylepšení „*...máma zakoupila takovou tabuli, která se nalepí na zeď a děti na to*

můžou normálně čmárat fixou. A já ji mám akorát nevyužitou, zabalenou v pokoji. Tak to by se mě líbilo, že by to tady bylo.“. Podobně jako u mladších dětí a klientů, i v této kategorii se ukázalo, že pokud jde o romské klienty, tak jejich kamarádi už o klubu vesměs všichni vědí a většina jich do klubu i dochází, či v minulosti docházela. U neromských klientů je tomu jinak, do klubu dochází spíš v menších (dvou až tříčlenných) skupinkách a okolo sebe mají více lidí, např. spolužáky, kteří o SCE ještě nevědí, ale dle jejich názoru by nejspíš ani neměli zájem přijít. Důvodem může být to, že mají již vybudovaný svůj okruh přátel a tudíž dostatek „zdrojů“ pomoci, jak uvádí jedna klientka: *„Tak jako znám takový lidi, ale já myslím, že oni by asi sem nebyli schopni jakoby ani přijít. Spíš by to asi chtěli řešit s kamarády, nebo ne takhle to řešit s někým, koho neznaj. Takže si myslím, že asi nikoho co se týče pomoci, ale tak třeba na ty volnočasovky“*, pro jiné pak může být limitující i věkový rozsah cílové skupiny *„Jako mohla by tady taky bejt možnost těch dětí, že by to jako mohlo bejt třeba od deseti. Že děti, kterejm ještě nebylo jedenáct tak maj smůlu. Že můžou jenom na ty kroužky a tam se musej věnovat jenom těm kroužkům. Kdyby se to mohlo posunout dolů ten věk. Pak bych mohl přivýst Pavla. Ted' sem nemůže.*“. Z výzkumů je tedy patrné, že tyto klienti vnímají NZDM jako specifické zařízení, které je zaměřeno na určitý okruh lidí.

V tom, že je klub nějakým způsobem přínosný se shodnou všichni, většina pak vidí i specifický přínos klubu jim samotným *„No, kromě toho na doučku jsem nepochopil ty minuty a stupně, ale pak mě to trklo. Takže tu matiku.*“, *„Ano. Kamarádství, získal jsem si další kámoše, no.*“, byť se jedná třeba jen o jednu oblast potřeb, zatímco pracovníci spatřují i určité další potřeby, které sám klient v dané chvíli nevnímá. Zajímavé jsou zmínky u dvou klientů, kteří raději nejdou na klub, pokud tam je jiný klient, který je jim nesympatický (jde o totožnou osobu, spolužáka ze ZŠ). Opět to ukazuje na souvislost s tím, jak klienti vnímají prostředí klubu (jako „mé“, „osobní“, „bezpečné“), které je pro ně zásadnější, nežli atraktivita a širě nabízených aktivit.

6.2 Činnost a doptávání se mladších dětí a klientů (6-12 let)

Tohoto výzkumu se zúčastnili respondenti, z nichž někteří již byli klienty NZDM, jiní, vzhledem ke svému nízkému věku byli zatím pouze návštěvníci, účastníci volnočasových

aktivit – kroužků. Podobně jako v případě mladších klientů (13 let) v rámci výzkumu prováděným polostrukturovaným rozhovorem i zde se projevilo, že dotazovaní brali prostory klubu především jako místo společného setkávání, zábavy a her s možností naučit se nové věci. O tom, že NZDM je sociální službou a jeho poslání je ještě poněkud komplexnější vědělo pět z deseti dotázaných, vesměs starších dětí (s uzavřenou klientskou smlouvou).

Děti svůj volný čas dokáží naplnit i mimo prostory 5KY, ale klub mají rádi a kdyby do něho nemohly chodit, tak by je to mrzelo, právě proto, že by přišly o "svůj" prostor a oblíbené kroužky. Do klubu, na volnočasové aktivity většina oslovených začala docházet se svými staršími kamarády hned, jakmile to bylo možné (od 6 let) a to poměrně často, obvykle několikrát týdně na několik různých kroužků. Na jiné zájmové kroužky v jiných organizacích nechodí. Volnočasové aktivity jsou poměrně populární všechny, nejraději pak děti mají kroužek tancování a vaření. Tancování je nejvíce oblíbené u romských dětí (holek, ale i kluků), vaření pak u dětí obou pohlaví, hlavně proto, že si pak svůj výrobek mohou sníst. Poměrně oblíbený je i sportovní kroužek, u kterého ale jedna romská dívka kritizovala široký věkový záběr, kdy spolu hrají děti různého věku a menší jsou díky tomu v nevýhodě. Tři oslovení projevili zájem o nové aktivity, a sice gymnastiku, kroužek malování s možností vystavit si obrázek (ve výtvarném se málo maluje...) a nějaký "outdoor" kroužek (sportování na hřišti, vycházky).

V této věkové skupině se velmi dobře prokázala účinnost propojení volnočasových kroužků (pro děti od 6 let) s následným přechodem ke klientům NZDM (při dosažení věku 11 let). Pro děti, kteří dlouhodobě navštěvují volnočasové aktivity je pak přechod do řad klientů pouhou formalitou a v té době již mají ve svém životě dobře začleněný návyk docházky do klubu, stejně jako vybudovaný vztah důvěry s pracovníky, kterým vesměs důvěřují a mají je rádi. Tento vztah důvěry a oblíbenosti je v případě této skupiny ale poněkud více selektován mezi jednotlivé pracovníky (a dobrovolníky), dle toho, na který kroužek děti nejčastěji docházejí, kdo je jeho vedoucím a s kým tedy nejčastěji přicházejí do styku. Přínosně se projevila i možnost pátečního doučování pro děti prvního stupně ZŠ, které děti vnímají jako pro ně užitečné, s viditelnými výsledky a zároveň jako možnost trávit čas společně s ostatními kamarády ve "svém" prostředí, se zábavou, ve vyčleněném čase po skončení doučování.

Pět dětí z deseti oslovených (z toho tři z majoritní společnosti) si vzpomněly na kamaráda, či známého, kterému by o 5CE mohli říci, pět (z toho jedno z majoritní společnosti) pak už všechny své kamarády v 5CE má. Opět jde tedy o podobný stav jako v případě starších klientů, kdy většina romských dětí o 5CE ví a dochází do ní, kdežto v majoritní společnosti jsou stále děti, které o 5CE neví.

6.3. Zúčastněné pozorování a terénní deník

Tato metoda posloužila kromě zvýšené validity odpovědí jednotlivých respondentů ke dvěma zásadním zjištěním. V prvním případě se ukázalo, že obě pracovnice klubu, byť jsou oblíbené, mají důvěru klientů a dokáží poradit a pomoci v mnoha oblastech, mají i určité limity, které jsou dány jednoduše tím, že jsou ženy. Samy pracovnice už dříve občas poukázovaly na skutečnost, že by ocenily dalšího pracovníka – muže v přímé klientské péči. Já sám mám sice kromě úvazku vedoucího také částečný úvazek v přímé péči, ale v praxi jde o poměrně krátkou pracovní dobu. Toto téma jsme v minulosti řešili i na supervizi, nicméně nakonec jsme došli k tomu, že sehnat takového pracovníka je úkol poměrně nesnadný a ve velké části NZDM jsou také pouze ženské kolektivy. Při provádění průzkumu, z odpovědí respondentů a hlavně pak ze zúčastněného pozorování skutečně vyplynulo, že především pro chlapeckou část návštěvníků a klientů by byl mužský pracovník znatelným přínosem. Mohl by tak být určitým mužským vzorem chlapcům, kteří často pocházejí z rozvedených rodin a žijí pouze s maminkou a tento vzor jim přirozené chybí. Také by jistě v některých tématech rozhovorů nacházeli větší shodu, což se projevilo např. u rozhovorů o zbraních a vojenské technice, kde pracovnice těžko hledaly „nit“ a klientem to bylo mylně vyhodnoceno jako nezájem „*Léna a Miriam. Jsou tam nejvíc a nejvíc se se mnou bavěj. I když si často myslím, že když jim něco vykládám, tak mě jenom přikyvujou a ani nevědej vo co gou.*“. Druhým zjištěním, či spíše vzhledem do situace byla již zmiňovaná transformace skladby klientů, z dříve převažujících romských příslušníků na současný víceméně vyrovnaný stav s klienty z majoritní společnosti. Tento pokles romských klientů byl zapříčiněn mimo jiné i dvěma následujícími faktory.

Prvním je to, že mnoho mladých párů v sociálně vyloučené lokalitě založilo rodiny a následně došlo ke stěhování několika těchto rodin a „rozdrobení“ komunity. V Rychnově nad

Kněžnou existuje jedna vyloučená lokalita, ve které donedávna žila většina místní romské populace. V době vzniku NZDM před deseti lety do klubu docházela naprostá většina dětí z této lokality. Těmto dřívějším klientům je však nyní již obvykle přes 20 let a často mají vlastní rodiny s dětmi. Tyto mladé rodiny se jednak z kapacitních důvodů a někdy i z důvodu snahy vymanit se ze SVL přestěhovali do jiných městských lokalit. Někteří klienti klubu to tak nyní mají dále a také je pro ně obtížnější scházet se v partách a do klubu tak docházet společně, což je pro romské klienty poměrně typické.

Druhým faktorem pak byla rostoucí snaha pracovníků NZDM pracovat s klienty na jejich individuálních plánech a následné ukončení smluv se dvěma romskými klienty. Před necelými třemi lety se poměrně zásadně obměnil kolektiv pracovníků NZDM. Předchozí pracovníci měli v některých ohledech poněkud jiný přístup k práci s klienty a jedním z jeho projevů bylo i to, že někteří z klientů byli klienty přesto, že reálně se s nimi dlouhodobě žádná práce nevykonávala a tito klienti neměli žádný IP. Tuto situaci jsme s novými pracovníci několikrát řešili na klientských poradách a posléze i na supervizi, jelikož jsme nechtěli těmto klientům znemožnit přístup na klub a zároveň v této situaci nadále nemohli zůstat klienty sociální služby. Jednalo se o dva romské chlapce, kteří dlouhodobě neprojevovali žádný zájem o komunikaci s pracovníky NZDM (a to i těmi předchozími) a do klubu docházeli za jediným účelem, a sice zahrát si na hudební nástroje. Bohužel ani novému pracovnímu týmu se přes veškerou snahu nepodařilo vytvořit si s těmito klienty vztah a začít s nimi nějakým způsobem pracovat. Po té co nám supervizor pomohl vyjasnit si situaci a s ohledem na metodiky si určit, kdo je to vlastně klient NZDM, bylo přistoupeno k tomu, že těmto chlapcům bylo oznámeno, že v tomto stavu již nadále nemohou být klienty NZDM a pokud by jimi v budoucnu být chtěli, je nutné změnit svůj přístup a projevit nějakou aktivitu ať už ve vztahu k pracovníkům klubu, či ke svému vlastnímu životu a alespoň se pokusit hledat něco, na čem bychom společně mohli pracovat. Situace byla o to komplikovanější, že spolu s těmito chlapci do klubu pravidelně docházelo několik dalších romských klientů, se kterými ovšem takovýto problém nebyl a komunikace s nimi byla velmi dobrá. Těmto dvěma chlapcům tak bylo nabídnuto, že mohou docházet do klubu v rámci volnočasových aktivit (jež nejsou vázány na klientskou smlouvu) na dvě hodiny denně a pokud se v budoucnu situace změní, bude s nimi smlouva obnovena. Bohužel situace se reálně příliš nezměnila a chlapci po příchodu do klubu vždy opakovaně vyžadovali přístup k hudebním nástrojům, které pro ně

takto byli nedostupné. V průběhu několika měsíců došlo i k situaci, kdy s jedním z nich byla skutečně znovu uzavřena smlouva, jelikož projevil zájem o individuální plán na omezení kouření, nicméně záhy vyšlo najevo, že to byl čistě účelový krok, jak se dostat k nástrojům. Dalším takovým pokusem bylo, když oslovili pracovnice s prosbou o nahrání si hudebního videa, což jim bylo výjimečně povoleno a druhý den přišli s opakovanou prosbou s vysvětlením, že předchozí den si to zapomněli nahrát. Opět jim byla celá situace s „klientem“ a „smlouvou“ vysvětlena, načež v současné době je situace taková, že oba chlapci (i s několika jejich kamarády) nadále docházejí občasně pouze na kroužky. Součástí popisované anabáze bylo i pozdější pomlouvání na veřejnosti od jedné Romky (babičky chlapců), s tím, že klub na Romy bere dotace a nechce je tam pouštět, přestože tato situace byla již dříve tlumočena matce chlapců, která tvrdila, že tomu rozumí a že kluci mají problémy s učením, se kterými by jim klub mohl pomoci (o což ovšem žádný reálný zájem neprojeví). Během celého tohoto „případu“ se klienty stalo několik nových zájemců z řad majoritní společnosti, což ve výsledku přispělo k současnému poměrně vyrovnanému stavu.

6.4 Shrnutí výsledků výzkumu

Z provedeného výzkumu je evidentní, že velká část cílové skupiny, čili dětí a mládeže ze sociálně vyloučených lokalit, či ohrožených rizikovými jevy o službě NZDM už ví a využívá ji. Toto se týká především romských dětí, u dětí z majoritní společnosti je zde stále možnost oslovit další potřebné děti, které zatím o službě neví. Klienti a návštěvníci jsou za klub jednoznačně rádi, i když se dokáží zabavit i sami, přestože služeb jiných organizací zpravidla nevyužívají.

Příjemným (a podnětným) překvapením bylo, že v trávení volného času převažují spíše venkovní aktivity, nežli očekávané sledování TV, tabletu, či PC. Zásadním zjištěním pak bylo, že minimálně stejně důležité, možná i podstatnější nežli samotná nabídka služeb a aktivit, kterou jim klub může nabídnout, je pro klienty možnost mít „své“ prostředí, kde se setkávají se svými vrstevnickými kamarády a dospělými „kamarády“ z řad pracovníků. Toto prostředí pak vnímají jako „bezpečné“ z důvodu určitých platných pravidel v rámci klubu a zároveň i díky důvěře k jednotlivým pracovníkům a jejich přístupu na rovině „partnerů“ namísto re-

presivních autorit, se kterými se často ve svém každodenním životě setkávají. Z tohoto většinového schématu ovšem poněkud vyčnívá onen „případ“ se dvěma romskými klienty, kteří naopak do klubu docházeli vyloženě za nabízenou aktivitou a dokonce byli pro její dosažení ochotni ke zcela účelovému chování. Ukazuje se tak, že i vhodně zvolená aktivita má rozhodně vysoký potenciál k oslovení určité skupiny klientů. V tomto případě ovšem vyvstává nutnost (a požadavek na pracovníky) takto atraktivní aktivitu uchopit takovým způsobem, aby její smysl a přínos pro klienty byl v souladu s cíli a nastaveními NZDM jako poskytovatele sociální služby.

Nabídka aktivit a volnočasových kroužků připadá většině klientů dostatečná. Z návrhů na nové aktivity se jedná téměř výhradně o aktivity venkovní, pohybové, tzv. outdoor. Dalším návrhem klientů pak bylo zavést kroužek gymnastiky (ovšem klientka si uvědomovala, že její kamarádi by asi zájem neměli) a malování s pořádáním výstav svých výtvorů. Mladší děti a klienti si většinou celý rozsah služby a smysl existence NZDM plně neuvědomují, ale starší klienti mají naopak obvykle o smyslu práce SKY dobré povědomí a dokáží využít jednotlivých nabízených služeb dle své aktuální potřeby. Naprostá většina oslovených vnímá prospěšnost NZDM, ať už jde o prospěšnost obecnou, blíže nespecifikovanou, nebo jako něco, co je v různých, konkrétních oblastech pomoci i jim samotným.

Zajímavým a podnětným „vedlejším“ zjištěním pak je potvrzení o potřebnosti mužského pracovníka na klubu a také situace s vyloučenými klienty, která ukázala, že i přes většinové velmi kladné přijímání pracovníků a jejich několikaleté zkušenosti s prací s příslušníky romské populace (dětské, ale i dospělé) jsou zde stále mnohé komunikační a kulturně podmíněné bariéry, kdy se pracovníci jako příslušníci majoritní společnosti těžko dostávají k určitým klientům. Také předávání informací ve směru k dospělým Romům tak, aby tyto informace byly pochopeny a následně interpretovány korektním způsobem se jeví být úkolem značně obtížným.

ZÁVĚR

Na základě výše uvedených analýz jednotlivých výzkumů se podařilo nalézt odpovědi na všechny dílčí a nakonec i hlavní výzkumnou otázku bakalářské práce.

Klienti a návštěvníci NZDM Centrum 5KA si obvykle dokáží svůj volný čas naplnit i mimo prostory klubu, byť většinou nenavštěvují žádné jiné zařízení volnočasového charakteru. Pokud tedy nejsou v 5CE, pak svůj volný čas tráví nejčastěji venku s kamarády, buď nějakými skupinovými hrami (nejčastěji fotbal), nebo jinými, blíže neurčenými aktivitami. Za klub jsou ovšem rádi, vnímají ho jako „své, bezpečné“ prostředí, kde se můžou setkávat se svými kamarády, nebo přijít za konkrétní pomocí v případě, že ji potřebují. Z toho je patrné že, klub dobře naplňuje základní podstatu své činnosti, a sice sociální práci na bázi nízkoprahovosti. Jako žádoucí se ukázalo pokračovat v prezentacích NZDM v rámci seminářů PP na ZŠ a pokusit se posílit spolupráci s místním OSPOD, jehož pracovníci mohou mít ve své evidenci další potencionální klienty, především z řad majoritní společnosti, kteří dosud službu NZDM nezaregistrovali.

Zásadním zjištěním (a zároveň odpovědí na hlavní výzkumnou otázku) vyplývajícím z odpovědí jednotlivých respondentů a zúčastněného pozorování bylo to, že nabízené aktivity pro návštěvníky a klienty klubu nejsou zdaleka tak klíčovým prvkem, jak jsem si před zahájením bakalářské práce a provedením výzkumu myslel, byť prokazatelně zůstávají důležitou součástí nabízených služeb. Pokud se už objevil nějaký podnět pro novou aktivitu, pak se velmi často jednalo o aktivity venkovní, pohybové, což koresponduje s výše uvedeným trávením volného času klientů mimo prostory NZDM. Na základě tohoto zjištění se pracovníci klubu v nejbližší době pokusí vymyslet a do nabídky volnočasových aktivit přidat (ke stávajícímu airsoftu a občasnému baseballu) nějakou další „outdoor“ aktivitu. Dále se v aktuálním výtvarném kroužku více zaměří na kreslení a malování s následnou možností vystavení výtvarů v prostorách klubu, což by zároveň mělo přispět i k vnímané atraktivitě samotného prostředí, které je většinou klientů již v současné době vnímáno jako příjemné. Jelikož tyto aktivity můžou být jistě i součástí preventivního působení NZDM, není zde žádný důvod těmto žádostem nevyhovět.

Na tom, že klienti vnímají prostory NZDM jako „své“ prostředí se zásadní měrou podílí přístup pracovníků. Klienti ve svých odpovědích často zmiňovali důvěru, kterou k nim mají a díky níž jim nedělá problém se s nimi otevřeně bavit a sdílet se se svými starostmi i úspěchy. V otázce pracovníků se také jasně ukázala vhodnost mužského pracovníka v přímé péči a vedoucí NZDM se tak zaměří na hledání možností, jak tuto potřebu, alespoň částečně, naplnit. Jednou z možností se jeví využít služby nějakého mužského dobrovolníka, či možná změna v rozsahu úvazků vedoucího směřující ke snížení poměru v úvazku vedoucího a navýšení úvazku v oblasti přímé péče.

Na základě zjištěných výsledků výzkumu je možné hodnotit celkovou práci NZDM jako pro klienty přínosnou a atraktivní a to i přesto, že se v průběhu psaní bakalářské práce a prováděného výzkumu vyskytla již zmiňovaná nepříjemná a nežádoucí situace s několika romskými klienty se kterými se nepodařilo navázat dostatečný vztah a rozvinout tak nějakou cílevědomější práci s nimi. Nicméně vedle důsledků snahy o zvyšování kvality poskytovaných služeb je toto možné považovat také za nastavenou výzvu pro pracovníky ještě více se zaměřit na problematiku chápání etnicky a kulturně podmíněných vzorců chování romských klientů. Toto může mít např. formu dalšího, cíleného vzdělávání se, nebo třeba obnovení pravidelných neformálních návštěv v sociálně vyloučené lokalitě, které dříve s minulými pracovníky NDZM probíhaly a pomáhaly tak v upevňování vzájemných vztahů s dětmi i jejich rodinami a rozvíjely hlubší vhléd do této skupiny minoritních obyvatel Rychnova nad Kněžnou. Jako ideální řešení by se zde jevilo nalézt nějakého vhodného romského dobrovolníka, který by plnil jak funkci onoho mužského elementu, tak i roli určitého prostředníka mezi pracovníky klubu a některými takto těžce přístupnými romskými klienty. Nicméně ze zkušeností jiných kolegů v rámci NZDM víme, že jde o možnost značně omezenou, byť ne zcela nemožnou.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. **ČECHLOVSKÝ, Jan.** *Kořeny vzniku NZDM v České republice.* [Online] 2006.
http://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703
2. **Česká asociace streetwork, z.s.** *Pojmosloví NZDM.* [pdf] Praha : Česká asociace streetwork, z.s., 2008.
3. **MATOUŠEK, Oldřich a kol.** *Sociální práce v praxi.* Praha : Portál, 2005. str. 352. ISBN 80-7367-002-X.
4. **MATOUŠEK, Oldřich a kol.** *Sociální služby.* Praha : Portál, 2007. str. 184. ISBN 978-80-7367-310-9.
5. **MATOUŠEK, Oldřich a kol.** *Metody a řízení sociální práce.* Praha : Portál, 2003. str. 384. ISBN 80-7178-548-2.
6. **SOBOTKOVÁ NIELSEN, Veronika a kol.** *Rizikové a antisociální chování v adolescenci.* Praha : Grada, 2014. str. 152. ISBN 978-80-247-4023-3.
7. **ŠVARŤÍČEK, Roman a ŠEĎOVÁ, Klára, a kol.** *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách.* Praha : Portál, 2007. str. 384. ISBN 978-80-7367-313-0.
8. **VÁGNEROVÁ, Marie.** *Vývojová psychologie.* Praha : Portál, 1999. str. 467. ISBN 80-7178-308-0.
9. **ZEMANOVÁ Vanda, DOLEJŠ Martin.** *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.* Olomouc : 1. vydání, Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. str. 152. ISBN 978-80-244-4492-5.

METODIKY, SMĚRNICE A ZÁKONY

10. Manuál pro jednání o poskytování služby, Centrum 5KA, 2014
11. Stanovy OD5K10, z.s., 2009
12. Veřejný závazek Centra 5KA, Centrum 5KA, 2014
13. Vyhláška č. 505/2006 sb.
14. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
15. Zákon o sociálně právní ochraně dětí č. 359/1999 sb.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Seznam otázek k vedení polostrukturovaného rozhovoru

Příloha č. 2: Přepis rozhovorů starších dětí a klientů NZDM Centrum 5KA (13–26 let)

Příloha č. 3: Rozbor odpovědí starších dětí a klientů NZDM Centrum 5KA (13–26 let)

Příloha č. 4: Obrázky mladších klientů NZDM Centrum 5KA (6–12 let)

Příloha č. 5: Rozbor odpovědí mladších klientů NZDM Centrum 5KA (6–12 let)

Příloha č. 6: Ukázky z terénního deníku

PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Seznam otázek k vedení polostrukturovaného rozhovoru

- 1) Jak ses o 5CE dozvěděl?
(kamarád, přednášky PP, tábor, rodiče, internet)
- 2) Jak dlouho už chodíš do 5KY?
(méně než rok, více než rok, 2-3 roky, více než 4 roky, nevím)
- 3) Jak často do 5KY chodíš?
(denně, 2-3 týdně, 1x za 14 dní, občas)
- 4) Jak trávíš svůj čas, když nejsi v 5CE?
(doma, venku, sport, jiný kroužek)
- 5) Co by si dělal, kdyby tady 5KA nebyla?
- 6) Proč myslíš, že tady Centrum 5KA je?
- 7) V čem je podle tebe dobré chodit do 5KY?
- 8) Co v 5CE nejraději děláš?
(fotbálek, PC, povídání, informace, řešíš problémy, kroužky)
- 9) Co bys v 5CE ještě rád dělal a proč?
- 10) Je něco, co tě v 5CE vůbec nebaví a proč?
- 11) Je něco, co bys chtěl v 5CE změnit a proč?
- 12) Je na klubu pracovník, kterému skutečně důvěřuješ a proč?
- 13) Je někdo, koho by si rád přivedl do klubu a proč?

- 14) Jak se v 5CE cítíš, když tam přijdeš?
- 15) Využíváš v 5CE možnost doučování?
- 16) Naučil ses v 5CE něco nového?

Příloha č. 2: Přepis rozhovorů starších dětí a klientů NZDM Centrum 5KA (13–26 let)

Aleš

- 1) Řekl mi to kamarád, kterej taky chodí do 5KY.
- 2) Čtvrt roku.
- 3) Jednou týdně. Nebo někdy i víckrát.
- 4) Tak to jsem s kámošema. Většinou venku, někdy, když jsem nemocnej, tak doma na compu. Žádněj kroužek nemám, ale měl jsem. Střelnici. Ze vzduchovek. To jsem byl v Český Lípě, my jsme se sem přestěhovali.
- 5) Asi bych si našel něco jinýho, kam bych chodil, nevím. Je dobrý, že je tady 5KA.
- 6) Aby učili děti, aby si s nima mohli hrát a aby se měli dobře.
- 7) Kvůli kamarádům. Kvůli lidem, co jsou v 5CE, že je maj rádi.
- 8) Hraju si s kámošema. Někdy fotbálek, šipky a tak.
- 9) Mohli bysme jezdit na plavání, že bysme si přinesli peníze a šli bysme plavat do bazénu. Do krytýho.
- 10) Něáký lidi. Ne pracovníci, děti. Některý mě vaděj a pak radši do 5KY nejdu.
- 11) Nechtěl nic. Takhle je to v pohodě.
- 12) Léňa. Je na nás nejvíc hodná a všemu rozumí.
- 13) Už tady všichni jsou. Všichni o ní už vědí.
- 14) Jako doma.
- 15) Ne. Mám ho doma. To stačí.
- 16) Ano. Kamarádství, získal jsem si další kámoše, no.

Dalibor

- 1) No, jezdil jsem na tábor, ale pak jsem dělal ve škole problémy a mamka mě přihlásila na doučování. Báł jsem se, že to bude někdo, koho neznám, ale byli tam lidi z tábora. Takže dobrý, vynikající.

- 2) Tak cca rok asi. No, možná dva roky.
- 3) Tak předtím jsem chodil hodně často, pak jsem přestal a teďka zase začnu hodně. Protože jsem na to předtím neměl vůbec náladu, čas a takový. A bude sem se mnou chodit ještě někdo jinej, takovej budoucí návštěvník. Guči. To je králík.
- 4) Chodím ven a někdy si s kámošema volám na skajp a hrajem nějaký počítačový hry. Ale spíš chodíme ven, radši. Ale když tam je hnušně, tak jsem radši doma. Žádněj další kroužek nemám, ale chtěl bych chodit. Nevím kam, asi na cvičiště s králíkem, ale to není kroužek. To je králičí hop.
- 5) Bylo by mi to líto, ale i tak bych musel chodit na nějaký doučování, což chodím každý úterý ráno a asi bych se zastřelil :-) Né, to né. Byl bych smutnej.
- 6) Pro doučování, když tě třeba někdo šikanuje, tak s ním můžeš popovídat, když tě něco trápí a takový.
- 7) Když tě někdo šikanuje, nebo když nemáš kámoše a chceš si s někým povídat.
No a to doučování.
- 8) Nejraději si tam povídám s Léňou, Miriam. Hraju nějaký hry, s kámošema si tam povídám, nebo hraju hry nějaký a takový. A rád tam chodím prostě. Já mám rád všechno.
- 9) Rád bych třeba chodil do skate parku. Dlouho jsem tam nebyl, ale chtěl bych. S celou 5KOU, třeba udělat nějakou soutěž, hry. Že bysme se třeba učili na tom. Tam prostě chodím někdy a jsou tam prostě lidi, který mě vyhazují protože na tom neumím, protože se prostě bojím sjet velkej rádius. Takže bysme si to třeba zamluvili a měli to třeba hodku pro sebe. Tak to by bylo dobrý.
- 10) Ne, nic mě nebaví. Teda jako baví mě všechno, ale není nic, co by mě nebavilo.
- 11) Kdyby se tu třeba jeden den v tejdnu dělali takový promítací ty, jako z tábora třeba, nebo jako kino, třeba. Že bysme se domluvili nějak. Na jakým filmu a tak.
- 12) Miriam, Léňa, je jich hodně. Jsou to všichni. Štve mě Dan, ale to není pracovník. Na každýho se povyšuje, dělá frajery. Já jsem přestal chodit, protože sem chodil Dan. Mám ho dost ve škole.
- 13) Tomáš. Ale on je prostě línej, nikam se mu nechce, furt je u počítače, nebo na mobilu, doma leží. Taky chodil chvilku do 5KY, tak dva dny. Já mu řekne a prostě nic, je línej.
- 14) Dobře, geniálně :-)
- 15) Jo, někdy jo.
- 16) Slovička but a dont worry. To jsem se naučil tady, ale a nedělej si starosti.

Martin

- 1) Díky kamarádovi, Pavlovi. Věděl jsem, že to tady je, ale zatím jsem neměl odvahu sem chodit.
- 2) V létě to bude rok. Takže přes půl roku.
- 3) Dvakrát, třikrát tejdně.
- 4) Někdy sem venku, jinak musím třeba uklízet, jindy se válím doma.
- 5) Chodil bych s kamarádama ven.
- 6) Pro děti. Když má někdo nějaký problém, aby se měl komu svěřit, nebo doučování.
- 7) Třeba pro děti, když mají nějaký problém, prostě aby měli kam jít.
- 8) Na počítači třeba, pak fotbálek, málokdy ty stolní hry, poslouchání muziky a vyrábění.
- 9) No, jako třeba vyrábění z víček, to by taky mohlo bejt mezi kroužkama. Z těch plastovejch. Akorát jsme se na to dívali s Miriam. Nebo třeba paintball. Já jsem už chtěl jít na airsoft, ale máma mě to zakázala, nikam nejdeš, tak jsem na ní byl hodně naštvanej. Byla by větší sranda, ne s těma malejma klukama, co sotva uměj ovládat zbraň, ale spíš s těma většima chlapama. Paintball, nebo airsoft, mě je to jedno. Paintball víc bolí, ale zase airsoft, to je dobrý, je to jako ve válce. Na skatepark jsem chodil, ale po tom úraze už nechodím. Na malý rampě jsem se pořádně rozjel, spadnul jsem a vyrazil si dech.
- 10) No tak třeba to vaření, ale tam nemusím chodit.
- 11) Jako, já jsem v pokoji, že bysme mohli, máma zakoupila takovou tabuli, která se nalepí na zeď a děti na to můžou normálně čmárat fixou. A já ji mám akorát nevyužitou, zabalenou v pokoji. Tak to by se mě líbilo, že by to tady bylo.
- 12) Léňa a Miriam. Jsou tam nejvíc a nejvíc se se mnou bavěj. I když si často myslím, že když jim něco vykládám, tak mě jenom přikyvujou a ani nevědej vo co gou.
- 13) Jako mohla by tady taky bejt možnost těch dětí, že by to jako mohlo bejt třeba od deseti. Že děti, kterejm ještě nebylo jedenáct tak mají smůlu. Že můžou jenom na ty kroužky a tam se musej věnovat jenom těm kroužkům. Kdyby se to mohlo posunout dolů ten věk. Pak bych mohl přivýst Pavla. Teď sem nemůže.
- 14) Dobře. Akorát ségra, když ji občas přivedu na ten kroužek, tak ona se strašně stydí, tak tady zůstane za dveřma. Ona má ještě kamarádku, ale tu mamka nikam nepustí.
- 15) Málokdy. Dneska musím ještě dodělat ty aritmetický průměry.
- 16) No, kromě toho na doučku jsem nepochopil ty minuty a stupně, ale pak mě to trklo. Takže tu matiku.

Adéla

- 1) Takže já jsem se dozvěděla vlastně od Léni, která pracovala u mé mamky na brigádě.
- 2) Tak asi přibližně dva až tři roky.
- 3) Tak jednou až dvakrát týdně.
- 4) Převážně teď chodím do autoškoly, to mě zabere dost času a do posilovny. A pak trávím hodně času s kamarády.
- 5) Tak to úplně nevím, protože bych asi měla problém s tou matikou, nebo tak, takže bych se snažila to nějak vyhledat třeba na internetu, různé videa na youtube si pustit a naučit se to, ale určitě by to bylo složitější, než takhle, když mi někdo poradí.
- 6) Tak určitě aby pomáhala lidem se vlastně doučovat, nebo s nějakýma problémama, třeba v rodině, s kamarády. Celkově je o té pomoci v čemkoliv.
- 7) No, tak to souvisí s tou předchozí otázkou, takže proto, aby mi někdo pomohl s problémy.
- 8) Tak nejraději si třeba povídám, třeba s Léňou, nebo s Miri. Nejenom o škole, ale třeba pak o další profesi, co bych pak chtěla dělat, nevím, třeba něco v autoškolě, nebo cokoliv. A pak ten fotbálek, ten mě teda baví. Jenom když mě to jde teda, samozřejmě.
- 9) Tak tady u té otázky, mě fakt nic nenapadá.
- 10) No asi nevím. Tady ty devítka, desítka a jedenáctka mě nic nenapadá.
- 11) Nevím...
- 12) Důvěřuju Léňě, protože se s ní bavím prakticky o čemkoliv skoro.
- 13) Tak jako znám takový lidi, ale já myslím, že oni by asi sem nebyli schopni jakoby ani přijít. Spíš by to asi chtěli řešit s kamarády, nebo ne takhle to řešit s někým, koho neznaj. Takže si myslím, že asi nikoho co se týče pomoci, ale tak třeba na ty volnočasovky.
- 14) No tak cítím se tady dobře, když tady teda zrovna není nějaký hluk, jak jsou ty kroužky, že jo. Je tady někdy přeplněno, ale jinak jako dobrý.
- 15) Jo, chodím na matiku. Občas teda, když potřebuju za Miri na fyziku, ale to už je málokdy.
- 16) Naučila jsem se neřešit, s tím mě pomohla Léňa a Miri, jako že jsem se naučila jakoby neřešit tolik tu školu. Nebo třeba v maticích jsem měla najetý nějaký systém a prostě jsem to musela mít přesně, jak to ta učitelka chtěla, ale naučila jsem se hledat jakoby nějaký nový řešení. A neorientovat se jenom tím jedním směrem.

Bohouš

- 1) Tak to jako upřímně nevím. Asi od rodičů.
- 2) Tak třeba rok.
- 3) Podle toho, co je ve škole, jak často píšem. Asi jednou za týden.
- 4) Většinou jsem doma u počítače. Nikam jinam pravidelně nechodím.
- 5) Musel bych si najít nějaký jiný doučko a muselo by se to platit.
- 6) No na ten volnej čas, aby se zaplnil a aby děcka venku neblbli.
- 7) Abych nedostal z tý matiky pětku.
- 8) Chodím jen na doučko.
- 9) Já nevím. Třeba nákej kurz přežití, ten outdoor, to by mohlo bejt dobrý. Když se to dobře udělá. Aby to nebylo jen teoreticky, to je nuda, ale když by se něco udělalo takhle v zimě. To by bylo zajímavý.
- 10) Tak ta matika mě zrovna nebaví, ale nějak se to naučit musím.
- 11) Takový normální prostředí, no. Dobrý.
- 12) Tak důvěřuju, že tu matiku uměj, no :-). Ale jo, myslím, že jsou dobrý.
- 13) Asi ne.
- 14) Dobře, je to tu fajn.
- 15) Jo, využívám.
- 16) Já bych řek, že jo.

Příloha č. 3: Rozbor odpovědí starších dětí a klientů NZDM (13–26 let)

Aleš

O 5CE ví od kamaráda. Do 5KY nechodí dlouho, čtvrt roku. Chodí minimálně 1x týdně, někdy vícekrát, takže relativně často. Na žádný jiný kroužek nechodí, ale volný čas tráví aktivně venku s kamarádem. Do RK se přestěhovali, v bývalém bydlišti kroužek měl. Zatím to tedy v RK asi moc nezná, ale nějaké kamarády, se kterými může trávit čas (min. jednoho) už má. Uměl by si najít zábavu i bez klubu, ale je za něho rád. Klub vnímá jako bezpečné sociální prostředí s kamarádkými vztahy, pracovníky, kteří mají klienty rádi (emoční rozměr) a chtějí jim pomoci, hlavně v učení. Uvítal by aktivity i mimo klub (plavání), i placené. Někdy nejde do kluby kvůli jiným klientům (konkrétně jednomu), kterého nemá rád. Jinak mu současný stav klubu vyhovuje, není třeba změn. Nejraději má Lénu (je nejvíc hodná!).

Jeho kamarádi už do klubu chodí, místo, kde se setkávají. V klubu se cítí jako doma. Doučování nevyužívá, v klubu našel nové kámoše, vnímá to jako hlavní přínos - sociální vztahy!

Dalibor

Mamka ho přihlásila na doučování (nechtěl, bál se), v klubu poznal lidi z tábora, ulevilo se mu (provázanost služeb, důvěra). Do 5KY už chodí delší dobu (více než rok). Dřív chodil častěji, pak si našel jinou zábavu. Kamarády má, tráví s nimi aktivně čas venku, někdy PC hry. Jiný kroužek nemá. 5KA by mu chyběla, ale přežil by to. Poslání 5KY chápe jako pomoc a místo pro sociální vztahy (kamarády). V klubu nemá žádnou primární aktivitu, baví ho všechno. Uvítal by i outdoor aktivity s 5KOU (soutěže, hry, skate park). 5KA by mu zajistila bezpečný prostředí na skate parku, když ho ostatní vyhazují. Jinak žádný problém v klub nemá, mohlo by se tam promítat, nějaký filmy. Pracovníky má rád, někdy nejde do klubu kvůli jinému klientovi (jako Adam). V klubu se cítí dobře, využil i doučování. Přínos vidí hlavně v nových slovíčkách z AJ.

Martin

Přivedl ho kamarád. O 5CE věděl, ale bál se sám přijít (romáci, neznámé prostředí). Zatím nechodí dlouho, ale dost často, několikrát týdně. Volný čas umí trávit i bez klubu, ale chyběl by mu, vzhledem k četnosti návštěv. Poslání klubu chápe na rovině vztahové i praktické pomoci. V 5CE nemá konkrétní aktivitu, ale rád by v klubu třeba víc vyráběl věci z papíru a plastu, které vyrábí doma. Uvítal by i více airsoftu, paintballu, více "army" akcí. Trošku víc se o sebe bojí, na skate už nechodí, poté, co spadl a vyrazil si dech (mluví o tom, jako o úrazu). Kroužky v 5CE ho nebaví, ale oceňuje dobrovolnost. Prostedí klubu se mu líbí, ale dalo by se vylepšit (psací tabule na zdi). Pracovníky má rád, oceňuje jejich zájem, přesto, že někdy nerozumí jeho zájmům (holky vs army). Má i mladší kamarády, ale kvůli věkové hranici je nemůže přivést (jen na kroužky), ocenil by změnu věkové hranice. Přínos klubu vidí hlavně v praktickém doučování (matika) i když ho moc nevyužívá.

Adéla

O 5CE ví pře pracovníci, která zná klientku přes její mamku. Na klub chodí několik let a několikrát týdně. Aktivit ve volném čase má spoustu, 5KU využívá skoro výhradně na doučování, v čemž vidí význam 5KY. Poslání 5KY chápe i komplexněji, ale pro ni znamená

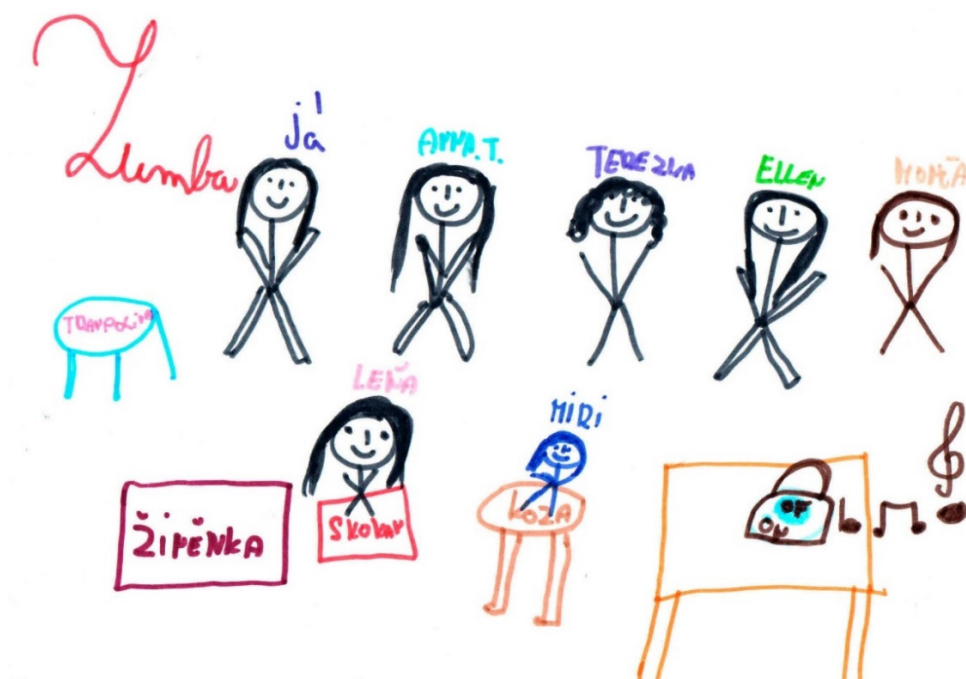
především doučování, v čemž by ji 5KA hodně chyběla i když by si nějak poradila. Oceňuje ale i možnost si občas popovídat s pracovníci i o jiných věcech (výběr školy). Nejvíce důvěřuje Léně, protože se s ní může bavit o čemkoliv. Nejvíce jí může poradit s učením, znají se přes mamku, byla první pracovník, kterého znala ještě před klubem. Má kamarády, kteří by třeba využili pomoc 5KY, ale myslí si, že by to neřešily s pracovníky, lidmi, které neznají. Možná přes volnočasové aktivity? V klubu se cítí dobře, pokud naplňuje její potřeby (když je víc lidí a hluk, nemůže se dobře doučovat). Krom doučování si uvědomuje, že jí může klub přinést i jiné věci, naučila se neřešit, nebýt nastavená jednosměrně.

Bohouš

5KU zná od rodičů. Dochází asi rok, výhradně za doučováním, cca 1x týdně. Volný čas tráví doma u PC, na jiné kroužky nechodí. 5KU by postrádal kvůli doučování zdarma. Poslání 5KY vidí především v naplnění volného času a preventivní činnosti. V 5CE nic jiného nevyužívá, ale možná by ho zaujal nějaký outdoor, přežití atd. Prostředí v 5CE mu připadá dobrý, normální. Na pracovnících oceňuje znalosti v učení, ale bere je jako důvěryhodné i v jiných oblastech.

Příloha č. 4: Obrázky mladších dětí a klientů NZDM (6–12 let)

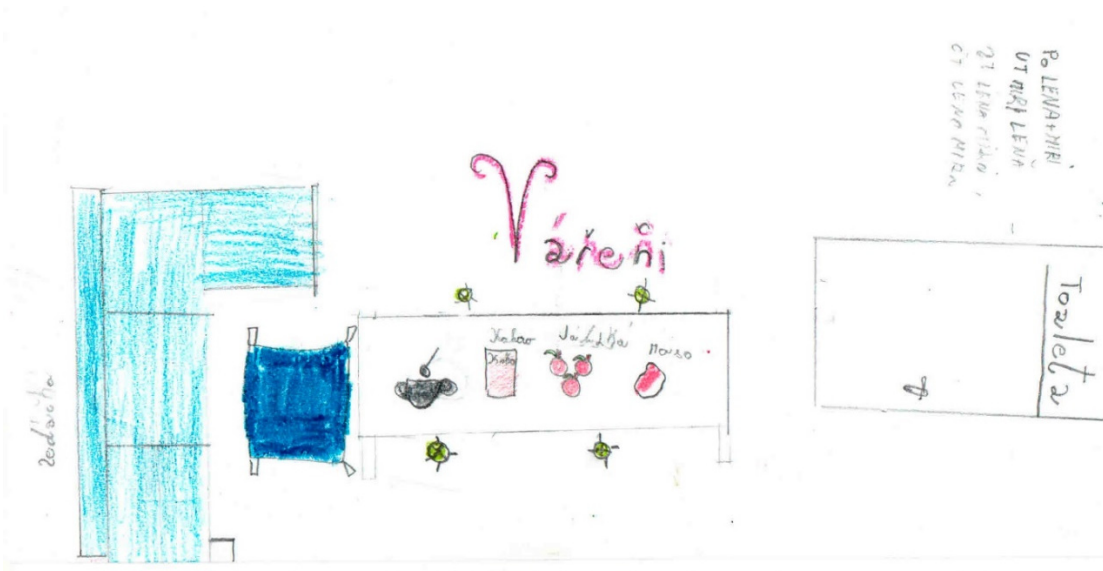
Obrázek č. 1



Obrázek č. 2



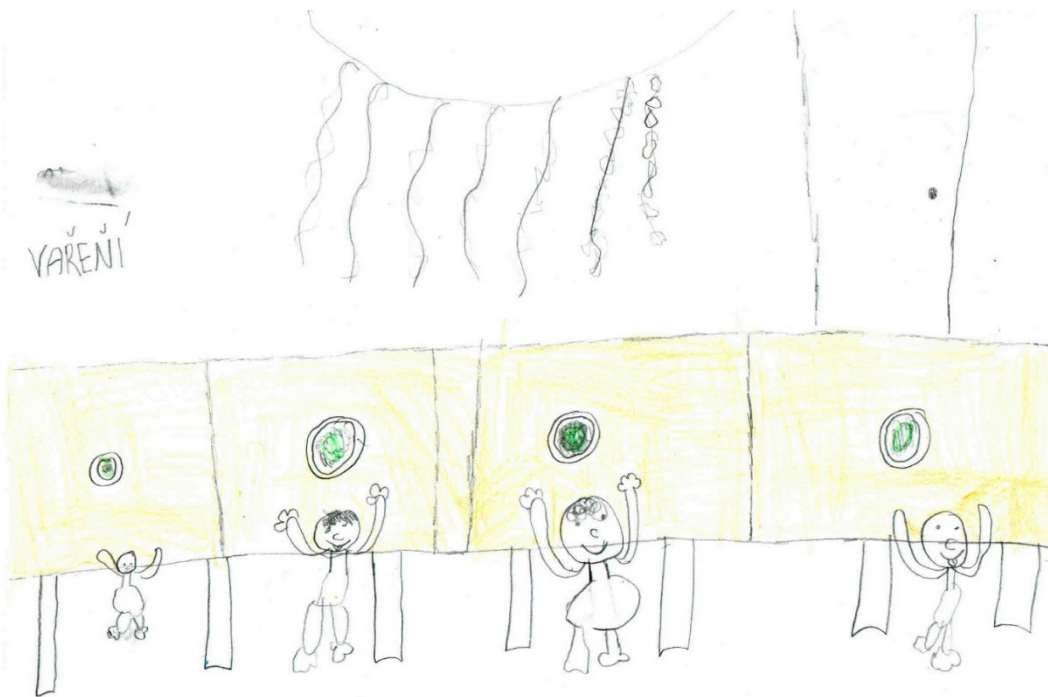
Obrázek č. 3



Obrázek č. 4



Obrázek č. 5



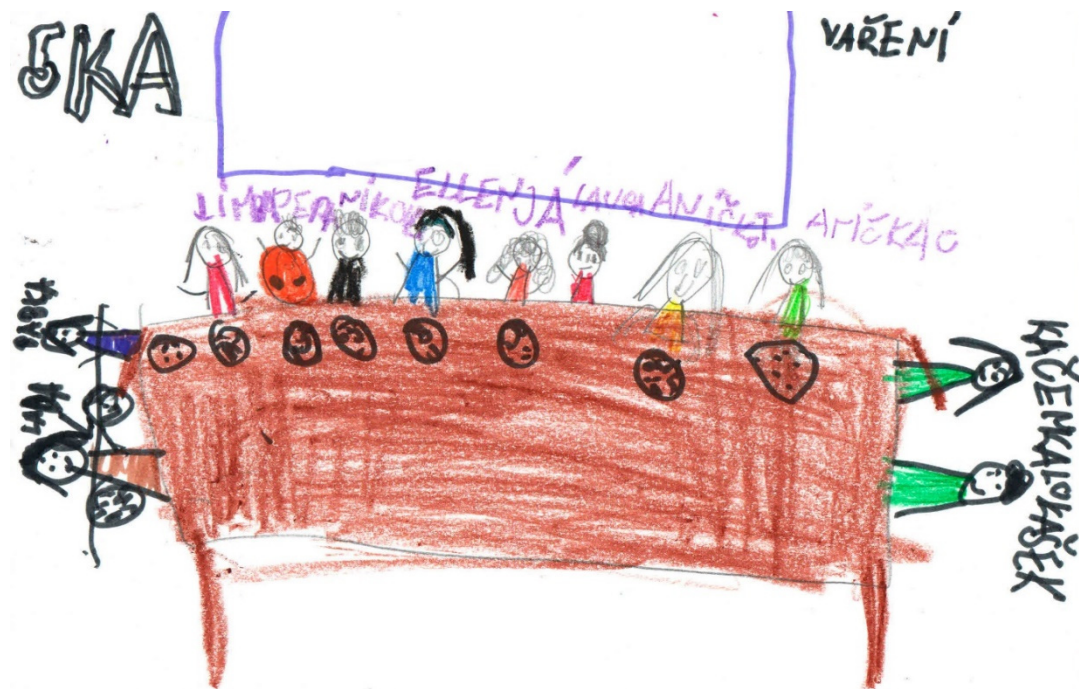
Obrázek č. 6



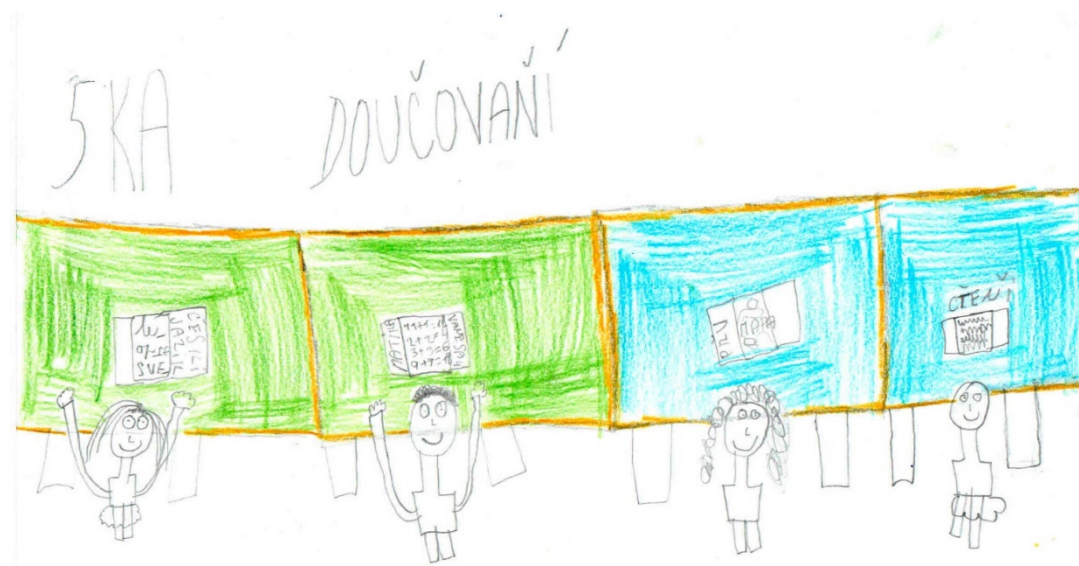
Obrázek č. 7



Obrázek č. 8



Obrázek č. 9



Obrázek č. 10



Příloha č. 5: Rozbor odpovědí mladších dětí a klientů NZDM (6–12 let)

Anežka

Stala se klientem NZDM teprve nedávno, když jí bylo 11 let. Ale, už skoro dva roky chodí na volnočasové kroužky, ze kterých má nejraději tancování, které také nakreslila. Když není v 5CE, tak si doma hraje se sestrou a bratrem, nebo chodí na hřiště. Do 5KY ale chodí moc ráda, protože se tam sejde se všemi svými kamarády. Ví sice, k čemu je NZDM a že tam může řešit různé problémy, ale zatím ho využívá hlavně jako bezpečný prostor pro trávení volného času. Ráda maluje, a proto by byla ráda, kdyby v klubu byl nějaký kroužek, kde by se mohla učit malovat a obrázky by se pak mohli vystavovat. Chodí sice na výtvarný kroužek, ale tam se moc nemaluje. Moc jí nebaví sportovní kroužek, protože tam chodí děti různého věku, a když tam je hodně starších dětí, tak to je nevyrovnané a malé děti se jim pak při různých hrách nemůžou vyrovnat. Pracovníky klubu má všechny ráda a důvěřuje jim. V 5CE se naučila spoustu věcí, malovat, tancovat, pomáhá jí se psaním a počítáním (Anežka

chodí na páteční doučování) a taky se naučila kamarádit s ostatními dětmi. Skoro všechny její kamarádi do klubu chodí, takže asi ani nemá, komu by o 5CE řekla.

Eliška

Do klubu chodí už dva a čtvrt roku. Nejprve chodila na volnočasové aktivity, potom na páteční doučování a nyní je už klientem NZDM. Chodí skoro na všechny volnočasové kroužky, asi tak 3x týdně, nepřijde, jenom když nemůže. Nejvíc ji baví tancování, tak to taky nakreslila. Když nejde do 5KY, tak si doma hraje s holkami, nebo se učí. O posláních NZDM ví a i když ho nejčastěji využívá na trávení volného času, hodně ji taky pomáhá doučování a psaní úkolů na klubu na kterém se jí líbí a je to v něm příjemný. Ráda by dělala gymnastiku, ale neví, jestli by ještě šel někdo s ní. Se všemi pracovníky si rozumí, ale nejraději má dobrovolnici Áňu, která ji doučuje, protože už ví, co potřebuje. V 5CE se naučila spoustu věcí jak do školy, tak tancování, něco uvařit, nějaké deskové hry. Má jednu kamarádku, kterou by ráda do klubu přivedla, ale ta se stydí.

Lucka

Nakreslila vaření, protože ze začátku nevěděla, co má kreslit, ale pak jí prý došlo, že nejvíc ji baví doučování. Do 5KY chodí asi rok, zatím nemůže být klientem NZDM, ale na kroužky chodí často, asi 2x až 3x týdně. 5KA je podle ní dobrá proto, aby se v ní děti naučili třeba číst, nebo vařit. Ví, že když něčemu nerozumí tak může přijít do 5KY a pracovníci ji s tím pomůžou. Sama se prý v 5CE naučila spoustu věcí a učitelky ve škole ji chválí, že tam chodí a jak se zlepšila. Prostředí klubu se jí líbí, je to tam skvělé a má ráda všechny pracovníky, kterým může důvěřovat, že si na ní vždy najdou čas a nevyhodí ji. Když není v klubu, tak sedí doma, hraje si, ale je jí trochu smutno, protože v klubu je sranda a zábava. Přemýšlí o tom, že by o klubu řekla nějakým svým kamarádům, kteří o něm ještě nevědí.

David

Na obrázku David nakreslil hokej. V 5CE sice hokej není, ale jeho zrovna napadl, tak ho nakreslil. Na kroužky chodí necelý rok a v klubu je tak 2x do týdne, nejvíc ho baví sportovní kroužek a kreslení. Na doučko moc nechodí, v klubu se mu líbí, má to tam rád a pracovníci jsou fajn. Když je doma, tak si hraje, nebo si kreslí a v létě chodí na dvorek před barák. Proč

je v Rychnově NZDM moc neví, asi na ty kroužky. Kamaráda, kterého by přivedl do klubu, asi žádného nemá. Někteří tam už chodí a jiní by asi nepřišli, protože je to nezajímá.

Sebastian

Nejvíce ho baví vaření, které také nakreslil. Chodí ale i na ostatní kroužky, třeba na sportovní, taneční, nebo výtvarný, celkem několikrát týdně. Jak dlouho už do 5KY chodí si nepamatuje, ale asi to bude méně než jeden rok. Líbí se mu tam a asi by nic měnit nechtěl. Žádného extra oblíbeného pracovníka nemá, všichni jsou stejně fajn. Celkem pravidelně chodí i na páteční doučování, které mu pak aspoň trošku pomáhá ve škole. K čemu je vlastně NZDM dobré, kromě kroužků, neví. Pokud není v 5CE a je hezké počasí, tak hraje s klukama před barákem fotbal. Ten ho hodně baví a pořádají v něm i turnaje, které pak hrají na fotbalovém hřišti. Všichni jeho kamarádi už 5KU znají.

Sandra

Do klubu chodí asi dva roky. Chodí skoro na všechny kroužky, i na doučko minimálně 1x týdně, spíš několikrát do týdne. Nejvíce jí baví výtvarný kroužek, který také nakreslila, ale má ráda i tancování a doučování. Poslání NZDM rozumí velmi dobře, ale zatím ho využívá pouze na kroužky. Díky doučování se hodně zlepšila v angličtině. Pracovnice má ráda všechny, protože mají rádi děti a nejvíce si teď oblíbila novou dobrovolnici Ivču, která je moc hodná a umí se nimi kamarádit, je společenská. Všichni její kamarádi o 5CE vědí a s dalšíma dětma ve třídě se moc nebaví, protože si spolu nerozumí. Ty se do ní a jejich kamarádů navází, protože jsou cikáni a oni si to zas nenechají líbit, protože nejsou žádní cikáni, ale Romové. Celkově hodně mluvila o rasových problémech mezi dětma v její třídě. Mimo klub mají partu dětí se kterými si třeba nacvičují taneční sestavy, nebo si hrají na dvorku za kůlnami a někdy chodí nakupovat. Sandra taky někdy chodí hlídat malé miminko své sestřenice.

Táňa

Na kroužky do 5KY chodí asi půl roku, nejvíce na taneční, vaření ale i na doučko. Na obrázku nakreslila kroužek vaření se všemi dětmi, které na něho chodí i se všemi pracovníky klubu. Doma si ráda maluje, vystřihuje z papíru, nebo se dívá na pohádky. Když je dobré počasí, tak si chodí ven hrát s dětmi. NZDM je tu podle ní hlavně kvůli zábavě, učení a tomu

aby se děti naučili něco nového. Díky kroužku vaření se naučila péct perníčky a dělat palačinky. S 5KOU by ráda chodila někam ven, třeba se sportovním kroužkem jít na hřiště, nebo jít jen tak na vycházku. Jinak se jí v 5CE líbí všechno, i to jak to na klubu vypadá a chtěla by, aby to tak zůstalo. Pracovníky má ráda všechny. V její třídě děti o klubu vědí, jenom ti, kteří jsou přespolní klub neznají a protože chodí ze školy rovnou na autobus, tak nemají čas tam přijít. Táňa si ale vzpomněla na jednoho kluka, kterého by do 5KY mohla přivést, jmenuje se Fanda.

Terezka

Terka chodí do 5KY už rok a půl, asi 2x týdně. Nejvíc ji baví doučko, ale z ostatních kroužků je to vaření a proto ho nakreslila. To ji baví proto, že jídlo, které si děti uvaří, si pak také mohou sníst, což je vidět i na obrázku. Nic nového, co by se na klubu dalo dělat ji nenapadá, je ráda za všechno, co se v 5CE dělá. Nejraději z pracovníků má asi dobrovolnici Monču, která vede kroužek tancování. Účel NZDM nezná, bere ho jako místo, kam se chodí bavit a doučovat. Když jsem ji vysvětloval poslání 5KY, tak si uvědomila, kolik věcí se v ní vlastně naučila a že jí hodně pomáhá, aby měla lepší známky ve škole. Doma si hraje, nebo se učí, ale kdyby 5KA nebyla, tak by ji to mrzelo. Nikam jinam, na žádný jiný kroužek nechodí. Její kamarádi ze školy o 5CE nevědí, ale většina z nich chodí na jiné kroužky do DDM, takže by stejně neměli čas chodit do klubu.

Věrka

Nakreslila doučování, protože ho má ráda a chodí na něho pravidelně už asi rok. Nyní už je klientem NZDM, ale do klubu chodila už dříve, právě na doučování a jiné kroužky, ze kterých má nejraději tancování. Do klubu chodí průměrně zhruba 2x týdně a líbí se jí, jak to v 5CE vypadá i co se tam dělá a nic by neměnila. Pracovníci jsou všichni fajn. Mimo klub je s holkami venku na dvoře, nebo v zimě doma, kde si hrají. Na žádný jiný kroužky nechodí. 5KA je podle ní hlavně pro zábavu. Díky doučování se hodně zlepšila v násobilce a má tak i o něco lepší známky ve škole. Věrka má ve škole jednu kamarádku, které má se školou velké problémy a kterou by chtěla přivést do 5KY, protože by ji to mohlo pomoci.

Anetka

Do 5KY chodí asi dva roky, baví jí zpívání, což je vidět i z obrázku, který nakreslila. Celkem pravidelně chodí na páteční doučování a na některé kroužky, zhruba 2x týdně. Nejraději má kromě zpívání, tancování a výtvarný kroužek. Co nového by mohlo v 5CE být neví, prý už tady všechno je. Líbí se jí i to jak to v klubu vypadá a cítí se tam dobře. K čemu slouží NZDM Anetka dobře ví, ale zatím potřebovala pomoci jenom se školou. Pracovníci jsou hodný, má je všechny ráda, ale nejvíc jí asi pomohla Léna, když se jí věnovala na doučku a pak to bylo znát ve škole. Je také ráda za dobrovolnici Moniku, která vede kroužek tancování a to jí moc baví. Anetka si vzpomněla na jednu holku, kterou by chtěla do klubu přivést a věděla dokonce i to, že do prostor klubu každé ráno v úterý chodí maminky s dětmi do Rodinného centra Rybka, což děti většinou nevěděly.

Příloha č. 6: Ukázka z terénního deníku

26. 3. 2018 – pondělí

Dnes poprvé od supervize přišel Dominik se Zdeňkem a chtěli si zas půjčit trafo na klávesy. Miriam jim řekla, ať počkají, že si musíme spolu všichni popovídat a přišla pro mě do kanceláře. Spolu s Lenkou jsme si pak šli všichni sednout do kontaktky a já jsem jim začal vysvětlovat, že jsme měli takovou poradou a tam jsme se dohodli, že od teď to budeme dělat trochu jinak. Že je to možná chyba našich předchůdců, že jim to nevysvětlili dřív, ale že 5KA je sociální služba a ne volnočasový klub. Že to znamená, že každý, kdo k nám chodí déle než půl roku, nebo k nám přijde desetkrát po sobě musí mít uzavřenou smlouvu. V té smlouvě se píše, v čem by jim 5KA mohla pomoci, třeba se školou, s hledáním brigády, omezit kouření atd. Oni, že sice smlouvu mají už dlouho, ale s námi se vůbec nebaví, zajímá je jen trafo a klávesy a když se jich chceme na něco zeptat, nebo si spolu popovídat, tak nám ani neodpovědí. Bylo vidět, že tomu moc nerozumějí, proč si nemůžou chodit hrát na klávesy, tak jsem ji to vysvětlil znovu s tím, že dostáváme peníze na to, abychom jim pomáhali v životě, ve škole, v práci. Že až přijde kontrola, tak budou chtít vědět, o čem se spolu bavíme a v čem jsme jim třeba pomohli, a když se dozvedí, že v ničem a že se nebavíme, tak z toho budem mít průšvih. To už asi pochopily, ale Dominik se stejně tvářil uraženě, že to je diskriminace, že tam nechceme cikány. Řekli jsme jim, že to není pravda, že spousta jiných cikánů do klubu chodí, mají smlouvu, baví se s námi, děláme s nima úkoly, pomáháme jim

třeba napsat životopis a je to v pohodě. Když to tak půjde i s nima, tak jim smlouvu obnovíme a budou moct zase hrát na klávesy. Zeptal jsem se jich, jestli to chápou, Dominik řekl, že jo, ale pak se otočil na Zděňka, řekl „dem“ a oba odešli. Tak jsme zvědaví, jak to s nima bude pokračovat. Hodně nám pomohla ta supervize, kde jsme si vyjasnili, kdo je vlastně klient a co musí splňovat. Sice to máme v metodikách, ale reálně v provozu je to něco jiného.

30. 5. 2018 – středa

Dnes přišla Monika s tím, že včera byl na pelcláku starosta a řešil tam protest několika romáků, kterým se zdá moc drahý to, že musej platit dvěma ženám za úklid baráků. Sepsali nějakou petici, tak jim to byl starosta vysvětlovat. Při tom tam jedna žena (babička Dominika), začala křičet, že ta 5KA bere dotace na Romy a zakazuje jim tam chodit a oni teď ještě musí platit za úklid, co to je za pořádek. Monika se jim to zkoušela nějak vysvětlit, ale ta ženská furt křičela. Docela nás to naštvalo, protože jsem nedávno mluvil s mámou Dominika a vysvětloval jí, proč Dominik nemůže chodit do klubu hrát na klávesy a ona na to, že to chápe a že má kluk problémy ve škole, tak bychom mu mohli pomáhat s učením. Já na to, že to je skvělejší nápad a ať určitě přijde. Samozřejmě nikdo nepřišel a teď slyšíme tohle. Jsem rád, že příští týden jedu s Pepou (šéfem OSPOD) do Hradce nakupovat věci na tábor, tak mu budu moct cestou vysvětlit, jak se věci mají. Martin zase říkal, že bude mít setkání se starostou na finančním výboru, tak to vysvětlí jemu. Štve mě, že se takhle šíří pomluvy, a ve výsledku si touhle demagogií a věčným litováním se nejvíc právě ubližují sami. Že mají spoustu možností, jak zadarmo pomoci svým dětem a oni jim to takhle vlastně kazí. No, ale to je holt součástí tyhle práce, tak to tak berem...

4. 6. 2018 – pondělí

Dnes proběhlo další řešení s Dominikem. Delší dobu tady nebyl a dnes přišel, že by chtěl přestat kouřit. Moc mu to nevěříme, ale je to alespoň nějaký krok, tak s ním Miriam uzavřela smlouvu s tím, že uvidíme, jak mu to půjde a když se s nám občas bude bavit o tom, jak se mu to daří a na ulici ho nevidíme s cigárem, tak to bude super. Zdeněk chtěl taky uzavřít smlouvu, ale nemohl přijít na nic, co by chtěl vlastně zlepšit, tak jsme mu řekli, že s ním ještě počkáme...

20. 6. 2018 – středa

Dominika jsme během 14 dnů několikrát načapali s cigárem před 5KOU a jednou s krabičkou přišel i do klubu. Takže Miriam to s ním znovu řešila. Řekla mu, že nás podvedl, že chtěl uzavřít smlouvu jen proto, aby mohl hrát na klávesy, a kouřit přestat nechce, takže nám lhal. Tím pádem mu smlouvu opět rušíme a platí to, co předtím. Do klubu může párkrát do měsíce, ale nesmí využívat jeho vybavení. Jestli chce, může chodit na volnočasové kroužky, na ty smlouvu nepotřebuje. Když se Miriam ptala, jestli chápe, že to byl podvod, přikyvoval, ale potom si zas něco brumlal pro sebe a uraženě odešel...

24. 9. 2018 – pondělí

Dnes jsme měli potáborový setkání. Přišlo sice o něco méně dětí a rodičů, než minulej rok, ale všichni se dobře bavili a měli jsme alespoň prostor trochu mluvit s rodičem o tom, jak to v klubu funguje, že jejich dětem můžeme pomoci se školou, nebo že k nám můžou chodit na kroužky. Několik maminek (byli tam samí maminky, buď to jsou samoživitelky, nebo to tatínky nezajímá...) to zaujalo a říkali, že jejich děti určitě chodit budou. Tak uvidíme, byli bychom rádi, děti vypadali spokojeně, ale známe to. Spousta slov, ale často z toho nic není...

27. 9. 2018 – čtvrtek

Tak super, zdá se, že to mysleli vážně! Dnes chvilku po otevírače přišli Honzík s Dančou a byli v klubu až do konce. Je to s nima teda dost náročný, pořád choděj a na všechno se ptaj, když se holky doučují s jinými dětmi, tak je to dost otravné a oni to zjevně moc nechápou, ale nevadí, aspoň je šance s nima o tom mluvit a když sem budou nějaký čas chodit, budou v nějakým větším kolektivu a budou se jim připomínat pravidla, tak to pro ně může být dobrý klad do budoucna. Před koncem klubu pak přišel ještě Tomáš s bráchou Erikem (starší kluk, který na táboře nebyl a kterýho jsme doteď neznali) a dva další kluci z tábora. Jeden z nich ani na potáborovém setkání nebyl, protože na to zapomněl, ale kámoš ho vzal teď sebou. Takže to vypadá docela nadějně, že bychom mohli mít pár nových klientů. Je super, že můžeme dělat tábor a další věci mimo klub, evidentně to funguje.