

**Univerzita Palackého v Olomouci**  
**Cyrlometodějská teologická fakulta**  
**Katedra křesťanské sociální práce**

*Charitativní a sociální práce*

Denisa Šimková

*Pohled na terénní programy pro děti a mládež očima  
terénních pracovníků a jejich uživatelů ve Společnosti*

*Podané ruce*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Hana Šlechtová, Ph.D.

**2016**

### **Prohlášení**

„Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a že jsem všechny informační zdroje uvedla v seznamu literatury.“

V Olomouci dne 16. 6. 2016

.....

Denisa Šimková

## **Poděkování**

Děkuji vedoucí práce Mgr. Haně Šlechtové, Ph.D. za odborné vedení mé práce, za její podnětné připomínky a mnoho cenných rad. Mé poděkování patří také terénním pracovníkům i samotným uživatelům terénních programů ve Společnosti Podané ruce, bez jejichž ochoty by práce nemohla nikdy vzniknout. V neposlední řadě bych chtěla poděkování věnovat všem ostatním, tedy mým kamarádům, spolužákům, příteli a rodině, kteří mě při psaní bakalářské práce podporovali.

# **OBSAH**

<b>ÚVOD .....</b>	<b>7</b>
<b>1 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S CÍLOVOU SKUPINOU DĚTÍ A MLÁDEŽE 9</b>	
1.1 DEFINICE A KLASIFIKACE TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	9
1.2 LEGISLATIVA UPRAVUJÍCÍ TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCI V ČR.....	11
1.3 HISTORIE TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE VE SVĚTĚ A V ČR.....	12
1.4 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK V KONTEXTU NÁROKŮ SVÉ PRÁCE ..	15
1.4.1 Osobnostní předpoklady a charakteristiky terénního sociálního pracovníka ..	16
1.4.2 Rizika pramenící pro pracovníka z výkonu terénní sociální práce.....	18
1.5 SPECIFIKA TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S CÍLOVOU SKUPINOU DĚTÍ A MLÁDEŽE .....	19
1.6 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE PRO DĚTI A MLÁDEŽ V KONTEXTU SLUŽEB SPOLEČNOSTI PODANÉ RUCE .....	20
1.6.1 Obecné představení a zásady terénních programů pro děti a mládež ve Společnosti Podané ruce .....	21
1.6.2 Možnosti intervence v rámci terénních programů pro děti a mládež ve Společnosti Podané ruce .....	23
<b>2 CHARAKTERISTIKA CÍLOVÉ SKUPINY DĚTÍ A MLÁDEŽE DLE VĚKOVÉ KATEGORIE SPOJENÉ S JEJICH ZPŮSOBEM ŽIVOTA .....</b>	<b>25</b>
2.1 ETAPA MLADŠÍ ŠKOLNÍ VĚK.....	25
2.2 ETAPA DOSPÍVÁNÍ.....	27
2.2.1 Období prepuberty .....	27
2.2.2 Období puberty .....	28
2.2.3 Období adolescence.....	29
2.3 RIZIKOVÉ CHOVÁNÍ SPOJENÉ S OBDOBÍM DĚTSTVÍ A DOSPÍVÁNÍ .....	32

2.3.1	Pojem riziková mládež .....	32
2.3.2	Faktory ovlivňující rizikové chování.....	32
2.3.3	Nejčastější projevy rizikového chování.....	33
2.3.3.1	<i>Lhaní</i> .....	34
2.3.3.2	<i>Záškoláctví, útěky a toulání</i> .....	34
2.3.3.3	<i>Krádež</i> .....	35
2.3.3.4	<i>Extrémní projevy agrese a šikana</i> .....	36
<b>3</b>	<b>METODOLOGIE A ETICKÉ SOUVISLOSTI VÝZKUMU .....</b>	<b>37</b>
3.1	CÍL VÝZKUMU.....	37
3.2	VOLBA METODY A TECHNIKY VÝZKUMU .....	37
3.3	VÝZKUMNÝ SOUBOR.....	38
3.4	ETICKÉ ASPEKTY VÝZKUMU .....	39
<b>4</b>	<b>PREZENTACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU.....</b>	<b>40</b>
4.1	ANALÝZA DAT Z DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ.....	40
4.2	UVEDENÍ DO ANALÝZY DAT Z POLOSTRUKTUROVANÉHO ROZHOVORU .....	44
4.3	VOLBA POVOLÁNÍ TERÉNNÍ PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ .....	44
4.3.1	Shoda okolností v kombinaci se zaměřením studia.....	45
4.3.2	Cílová skupina .....	45
4.3.3	Očekávání .....	46
4.4	VNÍMÁNÍ TERÉNNÍ PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ.....	47
4.4.1	Vlastnosti terénního pracovníka .....	47
4.4.2	Obohacení jako „hezký pocit“ z pomoci někomu jinému .....	49
4.4.3	Obohacení jako „celkový pohled na klientelu“ .....	49
4.4.4	Rizika pramenící z výkonu terénní sociální práce – „otázka bezpečnosti“.....	50

4.4.5	Další rizika pramenící z výkonu terénní práce .....	51
4.4.6	Vítaná změna – další terénní pracovník .....	52
4.4.7	Vítaná změna – „být online“ .....	52
4.4.8	Vítaná změna – více času na administrativu i klienty .....	53
4.4.9	Smysl terénních programů jako přístupné a důvěryhodné cesty pomoci dětem a mládeži .....	53
4.4.10	Smysl terénních programů jako nástroje prevence před společensky nežádoucími jevy .....	54
4.4.11	Změna v porovnání s jinou generací.....	55
4.4.12	Změna ve vnímání „světa dospělých“ a „sebe samotného“ .....	55
4.4.13	Vyplnění času/poskytnutí zázemí .....	56
<b>ZÁVĚR .....</b>		<b>58</b>
<b>SEZNAM LITERATURY .....</b>		<b>61</b>
<b>SEZNAM GRAFŮ A TABULEK .....</b>		<b>64</b>
<b>PŘÍLOHA.....</b>		<b>65</b>

## ÚVOD

Terénní sociální práce, jakožto jedna z pomáhajících profesí, od terénních sociálních pracovníků vyžaduje určité osobnostní a teoretické předpoklady. Mezi tyto předpoklady patří dosažené odborné vzdělání, dobré komunikační schopnosti, empatie, apod. I přes tyto veškeré požadavky, které jsou na terénní i sociální pracovníky kladeny, nemá tato profese téměř žádnou společenskou prestiž. Terénní sociální práce je často označována za společensky nepřínosnou, neodbornou činnost ve formě sportovních a jiných aktivit, kde je podstata sociální práce odsunuta na druhou kolej. Aby se terénní sociální práce této nálepky zbavila, je nutné její činnost a podstatu více propagovat nejen na poli profesním, ale i mezi neodbornou populací. Tímto by na terénní sociální práci bylo pohlíženo jako na rovnocennou s ostatními činnostmi sociální práce a její přínos pro společnost by dostal dostatečnou váhu. (Klingerová 2008, s. 25)

Téma terénní sociální práce s cílovou skupinou dětí a mládeže jsem si zvolila kvůli tomu, že je mi velmi blízké. Jednak proto, že jsem měla možnost v terénních programech ve Společnosti Podané ruce absolvovat odbornou praxi a následně tam docházet jako dobrovolník, kterým jsem tam již od druhého ročníku CARITAS - Vyšší odborné školy sociální, a jednak proto, že bych chtěla s touto cílovou skupinou v budoucnosti pracovat.

Cílem mé práce je zjistit, jak vnímají terénní pracovníci terénní programy pro děti a mládež ve Společnosti Podané ruce a v souvislosti s tím také odhalit, co je vedlo právě k povolání terénního pracovníka. Pro jisté kontextuální ukotvení se také snažím zjistit, jak na tyto služby nahlízejí samotní klienti. K dosažení prvního výzkumného cíle používám kvalitativní polostrukturovaný rozhovor. Pro tento typ interview jsem se rozhodla zejména proto, že jsem se snažila zjistit co nejvíce informací a zároveň jsem se mohla držet určité struktury. Pro naplnění druhého (doplňkového) výzkumného cíle jsem zvolila dotazníkové šetření, jakožto jednu z nejpoužívanějších technik u metody kvantitativní. Tato metoda mi umožnila získat informace od většího počtu respondentů, avšak výsledky z dotazníkového šetření pojmám pouze jako exploraci (viz dále podkapitola 3.1) Za stěžejní je tedy třeba považovat první výzkumný cíl, který je zaměřený na terénní pracovníky.

Za hlavní prameny a literaturu používám především od autorky Z. Bednářové, K. Janouškové, a D. Nedělníkové nebo také z knihy Kontaktní práce, kdy jsou tyto publikace zaměřené především na terénní práci jako takovou. Často zde také čerpám z vnitřního dokumentu Společnosti Podané ruce. Dále hojně čerpám z knih od M. Vágnerové, M. Vašutové a J. Šimíčkové-Čížkové, které se zabývají jednotlivými

etapami vývojové psychologie. V oblasti rizikového chování čerpám např. z publikací V. Labátha nebo V. Sobotkové.

Bakalářská práce je založena na empirickém výzkumu, jemuž předchází představení konceptů potřebných pro jeho uskutečnění. Konceptuální část je rozdělena na dvě kapitoly. V první z nich představuji definici a formy terénní sociální práce obecně, uvádím legislativní ukotvení terénní sociální práce v zákoně č. 106/2008 Sb., o sociálních službách, a historii terénní sociální práce ve světě i v České republice. Další podkapitoly jsou zaměřené na osobu terénního pracovníka, jeho osobnostní předpoklady a nejčastější rizika, kterým může v takovém povolání čelit. Následující podkapitola pojednává o specifikách terénní sociální práce s cílovou skupinou dětí a mládeže a poslední podkapitola zakončující první kapitolu o terénní sociální práci je věnována konkrétnímu terénnímu programu pro děti a mládež ve Společnosti Podané ruce. Druhá kapitola je zaměřená na samotnou cílovou skupinu dětí a mládeže, v rámci které uvádím její charakteristiky jak z hlediska věkové kategorie, tak po stránce případného souvisejícího rizikového chování, které se s věkem pojí. V empirické části se nejprve věnuji metodologii výzkumu, ve které uvádím cíl výzkumu, popisuji metodu a techniku sběru dat, kterou jsem pro naplnění cíle zvolila. Rovněž je zde popsán výzkumný soubor, kterým jsou terénní pracovníci z terénního programu ve Společnosti Podané ruce a také samotní klienti této služby. Další podkapitola krátce pojednává o etických aspektech výzkumu, po které následuje interpretace získaných dat, doplněná o grafické přílohy. V závěru pak shrnuji nejzajímavější poznatky celého výzkumu.



# **1 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S CÍLOVOU SKUPINOU DĚTÍ A MLÁDEŽE**

První kapitola konceptuální části má přinést obecný pohled o terénní sociální práci jako takové. Nejdříve tedy uvádím definici terénní sociální práce, její specifika a v závěru této první podkapitoly popisují i její formy, prostřednictvím nich se pak dovídáme, jaké činnosti jsou s terénní prací spojeny. V druhé podkapitole vymezují terénní sociální práci z hlediska legislativního ukotvení, bez něhož by zřejmě terénní práce nemohla fungovat v takovém rozsahu a podobě, jakou ji známe dnes. Ve třetí podkapitole se věnují historii terénní práce, kde zmiňují její počátky a následný vývoj jak ve světě, tak v České republice. Čtvrtá podkapitola, která se zaměřuje na postavu terénního pracovníka, je dále rozpracována do dvou dalších dílčích podkapitol, ve kterých popisují jeho osobnostní předpoklady, na něž pak navazují nejčastější riziky pojící se s touto profesí. Další podkapitoly jsou věnované specifikům terénní práce s danou cílovou skupinou a konkrétnímu terénnímu programu pro děti a mládež v kontextu služeb Společnosti Podané ruce.

## **1.1 DEFINICE A KLASIFIKACE TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE**

Nelze přesně definovat termín terénní sociální práce, jelikož terminologie tohoto pojmu se zdá být nejednoznačná. Často se v souvislosti s terénní sociální prací užívá pojem streetwork, terénní práce, terénní programy apod. Typickým znakem terénní sociální práce je vyhledávání potenciálních klientů a následná společná setkání v terénu – v přirozeném prostředí klientů, což umožňuje kontakt s lidmi, kteří pomoc z mnoha důvodů sami nevyhledávají, případně ji zprvu odmítají, a poskytnout jim tak podporu v těžkých životních chvílích. (Bednářová 2000, s. 7)

Z toho důvodu bývá terénní práce mnohem přijatelnější a z hlediska její specifčnosti i mnohem efektivnější. Využití terénní sociální práce tedy s sebou přináší určité výhody, s nimiž je naneštěstí spojena i řada nevýhod. Nyní v tabulce pro lepší představu uvádím některé z nich. (Janoušková a Nedělníková 2008, s. 11)

**Tabulka 1 Výhody a nevýhody terénní sociální práce**

VÝHODY TSP	NEVÝHODY TSP
- přirozené prostředí – snazší navázání důvěry mezi klientem a pracovníkem	- nemožnost vyřešit některé problémy na místě (počítač, tiskárna, internet)
- možnost lépe si zorganizovat a vyčlenit čas na potřeby konkrétního klienta	- zvýšená rizikovitost práce v terénu (hrozící nebezpečí, nemoci, kriminalita)
- méně formální kontext	- neochota spolupráce ze strany klienta
- nižší finanční náklady na službu	- nedostatek pracovníků v terénu (velká vytíženost)
- lepší dostupnost klienta	- snížená motivace k práci v terénu (nepřízeň počasí, nepohodlí, pohyb pěšky po velkých vzdálenostech, nízká prestiž atd.)
- intenzivnější kontakt s klientem	- střety zájmů (klienti mezi sebou, úřady, ostatní působící neziskové organizace...)
- u klienta pocit bezpečí v přirozeném prostředí	- obtížně udržitelné hranice profesionálního vztahu
- možná anonymita klienta	- neoddělení soukromí a pracovních aktivit v terénu
- možnost působit preventivně	- pracovník je v terénu často sám, nemá podporu druhého pracovníka v krizových situacích

(Janoušková a Nedělníková 2008, s. 12-13)

Terénní sociální práce se nejčastěji využívá pro práci s lidmi se sociálně-patologickým chováním nebo těmi, kteří žijí rizikovým způsobem jako např. squatteréři, děti a mládež žijící nebo trávící svůj volný čas na ulici, lidé závislí na návykových látkách, pouliční prostitutky, lidé bez domova apod. (Bednářová 2003, s. 7)

Každá cílová skupina a také každá organizace, která s těmito skupinami pracuje, má své konkrétní cíle, které jsou dány jejich specifickými potřebami. A jelikož terénní práce má cílových skupin několik, je jasné že i cíle se budou podle těchto rozdílných skupin odlišovat. Za cíle terénní sociální práce se v obecné rovině považují:

- Prevence sociálního vyloučení a jeho prohlubování
- Prevence sociálně rizikových jevů (volnočasové aktivity pro děti a mládež, činnost NZDM, přednášky na školách na různá témata jako šikana, záškoláctví, rasismus, kriminalita apod.)
- Sociální začleňování (podpora vzdělávání, příprava na pravidelné zaměstnání směřující k uplatnění na trhu práce)
- Mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů, včetně jejich dopadu na společnost

- Zmírňování nerovností, včetně nerovného přístupu ke službám, vzdělávání apod.
- Pomoc klientům získávat či znovu nabývat sociální kompetence (nácvik vhodných strategií při hledání zaměstnání, jednání na úřadech,...)
- Předávání informací (poradenství)  
(Nedělníková 2008, s. 12-13)

Nyní pro lepší představu uvádím, jaké základní **formy terénní práce** a činnosti jsou s touto profesí spojené, ať už se jedná o práci s jakoukoliv cílovou skupinou

**Přímá práce** obsahuje jak vlastní práci na ulici, tak skupinovou nebo individuální práci. Jde o konkrétní činnost, kterou terénní pracovník vykonává s danými cílovými skupinami. V rámci terénní práce se terénní pracovník zaměřuje na mapování lokality, vyhledávání potenciální cílové skupiny a následné navazování prvokontaktu za účelem navázání důvěry pro pozdější možnost vytvoření zakázky. Mimo jiné sem patří i podpora v krizových situacích, aktuální krizová intervence, minimalizování rizikového chování. **Nepřímá práce** zahrnuje činnosti jako zajišťování a plánování veškeré činnosti pracovníka, prezentace jeho práce, administrativu, jednání a spolupráce s institucemi. Do oblasti **práce přesahující** patří profesní vzdělávání, metodické vedení, supervize a intervize. Jedná se o kombinaci obou předchozích forem, kdy se právě pomocí těchto supervizních setkání, kolegů a metodických pracovníků řeší konkrétní problémy, které v průběhu přímé práce s klienty nastaly. Nelze však opomenout fakt, že by poměr přímé a nepřímé práce měl být vyvážen. U začínajících pracovníků převažuje spíše přímá práce, právě kvůli navazování nových kontaktů a budování si důvěry s klienty. Ovšem s postupným rozvíjením se, zdokonalováním svých profesních dovedností a s délkou praxe přibývá potřeba práce nepřímé. I když by nikdy neměla výrazně převažovat, protože by pak terénní práce jako taková pozbyla svůj smysl. (Bednářová 2003, s. 44-46)

## 1.2 LEGISLATIVA UPRAVUJÍCÍ TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCI V ČR

Terénní sociální práce má své ukotvení přímo v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, kdy je zařazena do služeb sociální prevence,

jež dle § 53 napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženi pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Terénní sociální práce je dle zákona realizována prostřednictvím terénních forem sociálních služeb. Jedna z těchto typů služeb jsou uvedené v § 69 jako terénní programy,

kteřé poskytuji pomoc osobám vedoucí rizikový způsob života nebo osobám, které jsou tímto způsobem života ohroženy. Patří sem tak problémové skupiny osob, uživatelé návykových látek, lidé bez domova, osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Terénní programy si kladou za cíl vyhledat tyto osoby a minimalizovat rizika jejich způsobu života. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

### **1.3 HISTORIE TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE VE SVĚTĚ A V ČR**

S každou profesí je spojena i její historie, která nám umožňuje pohled do dávných časů, jak se vyvíjela ve svých počátcích. A není tomu jinak ani u terénní práce. Proto považuji zmínění o jejím vývoji za důležité, neboť nám může pomoci pochopit, proč je taková, jakou ji známe dnes.

Vznik metody sociální práce na ulici je datován na počátek 20. století v USA. Nicméně první známky terénní sociální práce můžeme spatřit již ve středověku, kdy prvotní aktivity byly patrné již u některých duchovních, již se v rámci své pastýřské a pastorační činnosti obraceli k potřebným. Poskytovali jim hmotnou i duchovní oporu, navštěvovali chudinské čtvrti, sirotčince, nemocnice, starobince a jiná zařízení určená pro nemocné, chudé a opuštěné lidi. V této době byla mnohdy tato zdravotní, sociální a duchovní péče jediná, která byla těmto nemajetným lidem poskytnuta. Ve 14. století metodu sociální práce na ulici využíval i Jan Milíč, jenž se především věnoval osvětové a vychovatelské činnosti mezi mládeží a veřejnými nevěstkami, pro které v roce 1970 v Praze založil tzv. vzornou obec pro padlé dívky. V této době byla podpora a pomoc potřebným poskytována církví či různými náboženskými spolky. Do 20. století prošel společenský systém mnoha změnami, které se týkaly jak proměny společenských hodnot, tak životního stylu, na což musely pochopitelně odpovídat i prostředky pomoci potřebným. V souvislosti s průmyslovou revolucí se těžiště společenského života v důsledku životního stylu přeneslo do měst, kde se začalo koncentrovat nejvíce potřebných. Velkoměsta se tak stala středem sociálně patologických jevů. Od těchto trendů se pak odvíjely i konkrétní formy a metody sociální práce. (Zimmermannová 2009a, s. 299)

Budeme-li vycházet z dostupných pramenů a historických souvislostí, můžeme vznik sociální práce na ulici, jak už jsem zmínila výše, datovat počátkem 20. století, jako reakci na selhání tradičních přístupů sociální práce, ke kterému došlo v souvislosti s rychle se šířícím sociálním úpadkem velkoměstských čtvrtí a nárůstem delikvence mládeže, kterou se tak nedařilo běžnými donucovacími způsoby ani sociální práce regulovat. (Matoušek 2011, s. 194)

To donutilo pracovníky k tomu, aby začali klienty vyhledávat přímo v jejich přirozeném prostředí, což znamenalo změnit celou koncepci sociální pomoci, stanovit nové priority, cíle a specifika sociální práce. Z počátku se práce na ulici orientovala pouze na pouliční gangy, později se zaměřila i na drogově závislou mládež. S rozvojem této práce se okruh cílových skupin postupně rozšířil i na další specifické skupiny, jako např. skinheads, hooligans, prostitutky, děti a mládež žijící či trávící volný čas na ulici apod. (Bednářová 2003, s. 10)

Ve **20. letech 20. stol.** došlo k narůstajícímu počtu etnických minorit, které společně s hospodářskou krizí přispěly k silnému ekonomickému a sociálnímu napětí. Byla tak díky zástupcům Chicagské školy, již se zabývali projekty v rámci terénní sociální práce, provedena řada výzkumů orientujících se na problematiku prostituce, kriminality mládeže a gangů. Ve **30. letech 20. stol.** byl jimi společně se sociálními pracovníky navržen tzv. Chicago – area project, jehož cílem bylo redukovat kriminalitu mládeže páchanou působením gangů v určitých oblastech. Tento projekt působil nerepresivně na členy gangů a usiloval o citlivé vytěsnění mládeže ze sociálně škodlivého prostředí. Hlavní cíl spočíval v preventivním působení. Zároveň šlo o snahu zmírnit nepřátelský postoj dětí a mládeže vůči institucím a okolí a stejně tak o snahu zabránit stigmatizaci problémových jedinců, znemožňující jejich další zdravý vývoj a resocializaci. Mezi další bod projektu patřila integrace těchto narušených jedinců. Důraz byl také kladen na práci s rodinou, kde probíhá primární socializace jedince. Ve **40. letech 20. stol.** byly zavedeny terénní programy pracující metodou streetwork. Proběhla rovněž decentralizace státu na obce. Obce začaly zaměstnávat tzv. detašované pracovníky – v anglicky hovořících zemích je tento pojem totožný s českým výrazem streetworker. Tito pracovníci pracovali na ulici, kde kontaktovali potenciální klienty a snažili se je motivovat ke změně svého jednání a chování. V **50. a 60. letech** dochází důsledkem nárůstu problematiky skupin mladých delikventů k rozšíření nabídky mobilních sociálních služeb, kdy se streetwork začal uplatňovat např. ve specifických klubových scénách, jehož těžištěm bylo patologické chování. Pro toto období je rovněž charakteristická velká záliba v konzumaci drog, která souvisela s hnutím beatníků, z něhož se později vyvinulo již známé hnutí hippies, které vyvolalo velkou vlnu odporu k vietnamské válce a uskutečňovalo tak na protest velké demonstrace. Konzervativní společnost tak požadovala nastolit pořádek, což se významně dotklo i terénní práce, která jako jeden z nástrojů prevence musela být kvůli tomu odsunuta do pozadí a místo ní se v popředí ocitla represivní opatření. V **70. letech** pořád převažovalo represivní opatření kvůli tlaku veřejnosti na odstranění kriminality mládeže.

V těchto letech nastal import modelu terénní sociální práce na ulici z USA do Evropy. Streetwork se tak rozšířil téměř do celé západní Evropy, kde je s úspěchem využíván dodnes. Konkrétně se využívá např. v Nizozemí, ve skandinávských zemích, Německu, Švýcarsku, Velké Británii a dalších státech. V **80. letech** byl v Německu schválen projekt v překladu „Mobilní sociální práce s dětmi a mladistvými“ jako reakce na dlouhodobé znepokojení veřejnosti nad aktivitami dětských a mladistvých gangů. Tento program, který funguje dodnes, byl pak zaveden v pěti vybraných čtvrtích Hamburku. (Zimmermannová 2009a, s. 300-301)

Do Československa, resp. později České republiky, se terénní sociální práce na ulici začala dostávat až v **90. letech 20. století**, a to kvůli uzavřeným hranicím bývalého socialistického bloku až do roku 1989. Proto bylo předtím pronikání novinek a inovátorských postupů ze Západu takřka nemožným, a to nejen co se týče sociální práce, ale všech dalších oborů. Proto začal streetwork do střední a východní Evropy vstupovat až po pádu totalitních vlád z vedení jednotlivých států. (Bednářová 2003, s. 11)

V období těsně po revoluci se bývalé Československo nacházelo ve složité situaci, zapříčiněné právě dlouhodobým totalitním režimem. V uplynulých 40 let se úroveň sociální práce u nás snižovala a získala spíše administrativní charakter. V důsledku změn politických, ekonomických a sociální podmínek docházelo po roce 1989 i k přeměně hodnotového systému. Mnoho lidí se tak v nové situaci neumělo nebo nechtělo orientovat, tudíž reagovalo na různé jevy neadekvátním způsobem a často na úkor druhých. Sociálně-patologické jevy narůstaly a s nimi i trestná činnost páchaná zejména dětmi a mladistvými. Avšak nebyl dostatek vzdělaných pracovníků, kteří by byli ochotni pracovat novými metodami koncipovanými zejména pro terénní sociální práci, jejíž důraz se kladl na preventivní aktivity, zejména kvůli tomu, že je mnohem účinnější a levnější nežádoucím jevům předcházet než je následně napravit. Prioritou těchto preventivních programů bylo zaměření se nejen na děti a mládež z rizikového prostředí ulice, ve snaze zapojit je do přijatelnějších aktivit, ale také zaměření se na rodinu jako podstatný faktor vzniku sociálně-patologického chování u dětí a mládeže. Z toho důvodu došlo v 90. letech k zásadní systémové změně, kdy se těžiště sociální práce přeneslo do terénu. V roce 1993 byl vládě ČR předložen materiál „Program sociální prevence“, v němž byla poprvé definována povinnost státu v oblasti sociální prevence a také nově zmíněná role sociálního asistenta, jehož hlavní činností byl právě streetwork. (Bednářová 2001, s. 19-20)

Avšak streetwork nebyl zřízen jen na úrovni státní správy a samosprávy, ale souběžně se zavedením sociálních asistentů se začal rozvíjet i v rámci nestátních

organizací, kde již má v současnosti své nezastupitelné místo. Mezi prvními nestátními organizacemi, které začaly provádět práci na ulici, se zaměřovaly zprvu na práci s drogově závislými. Později se však rozšířila i na jiné cílové skupiny, jako např. lidé bez domova, prostitutky, neorganizovanou mládež a další. (Čechovský 2009, s. 303)

V letech 1997 byla založena na podporu streetworku odborná profesní organizace Česká asociace streetwork (ČAS), jenž se v současnosti zaměřuje především na vzdělávání terénních pracovníků, zavádění supervize do zařízení a zvyšování kvality terénní sociální práce. (ČAS 2015)

#### **1.4 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK V KONTEXTU NÁROKŮ SVÉ PRÁCE**

Terénní sociální pracovník je člověk, který vykonává svou práci na ulici, ve vymezené lokalitě, kterou si zvolí podle toho, kde je působení terénní práce potřeba. Jeho úkolem je vyhledávat a kontaktovat ty skupiny či jednotlivce, které jsou stylem svého života či pasivním trávením volného času ohroženi nežádoucími sociálními jevy a následně jim nabídnout či zprostředkovat pomoc. Terénní pracovník tyto lidi vyhledává v jejich časoprostoru, tzn. v době a místě, kdy a kde se nejčastěji sdružují. (Bednářová 2003, s. 7)

Konkrétně u neorganizovaných dětí a mládeže se streetworker setkává s velkou škálou problémů, mezi které patří např. pasivní trávení volného času a z toho vyplývající nuda, experimentování s drogami, trestná činnost, vandalismus. Dále sem lze zařadit i psychické a sociální problémy spojené s dospíváním, problémy v rodině a ve škole, nebo např. záškoláctví. Streetworker poskytuje pomoc v rámci poradenství, instrumentální pomoci jako např. doprovod na úřady či zprostředkování další odborné pomoci, podporu a pomoc při zvládnutí krizových období života, apod. (ČAS 2006)

Důležitou součástí je také poskytování preventivních aktivit. Jednou z těchto aktivit je nabídka volnočasových činností, kterou budou děti a mládež akceptovat a bude jim vlastní. Na takových aktivitách by se měli podílet i oni samotní. (Pelech 2001, s. 57)

Dle Nedělníkové (2008, s. 134) Holiš (2006) nahlíží na význam volnočasových aktivit z několika pohledů. Jednak se prostřednictvím nich realizují aktivity, které iniciovali samotní klienti, místo pasivního přijímání zábavy. Akce motivuje klienty k zodpovědnosti za to, aby daná aktivita vůbec proběhla, pracovník je v tomto případě jen asistent, který podněcuje klienty k dotažení aktivity. Díky volnočasovým aktivitám se také lépe utváří vztah mezi pracovníkem a klientem, čímž pak vzniká kvalitnější prostor pro práci. Rovněž jde také o to, klienty edukovat, jak „zabít nudu“ společensky přijatelnou aktivitou, kterou neublíží ani sobě, ani okolí.

Podle Janouškové a Nedělníkové (2008, s. 331) představuje terénní pracovník zprostředkovatele mezi dvěma různými světy (světem institucí a zákonů představovaným většinou společností a světem rizikových skupin).

Práce terénního pracovníka má tedy zde svoje nezastupitelné místo, neboť klasická sociální práce je těmito lidmi mnohdy pro svoje tradiční přístupy odmítána. Terénní pracovník je tak díky své specifické práci pro tyto lidi partnerem, se kterým jsou ochotni komunikovat, řešit, přijímat jeho sdělení a spolupracovat na změně své momentální situace. (Nesětová 2002, s. 21)

Vztah terénního pracovníka a jednotlivých členů dané cílové skupiny se tak podstatně liší od vztahu klasického úředníka a klienta, který bývá formálnější, jelikož terénní pracovník své klienty navštěvuje téměř každý den, je pro ně rádcem, často i (obrazně vyjádřeno) zpovědníkem, proto je jeho vztah k nim více osobní. (Kročil 2002, s. 24)

Podstatou práce terénního pracovníka je především vztah založený na důvěře, která se může budovat i několik měsíců. Bez tohoto zásadního faktoru by terénní práce nemohla fungovat či by byla velice stěžejní. Aby tato důvěra v terénního pracovníka vůbec vznikla, musí pracovník přijmout a akceptovat životní styl dané skupiny. Neměl by je tak moralizovat či aplikovat podobné autoritativní výchovné metody. Zároveň jejich chování samozřejmě nepodporuje, ale ani neodsuzuje a snaží se pochopit jejich důvod pro dané chování a najít řešení. (Zimmermannová 2009b, s. 309)

TSP musí umět s pochopením naslouchat problémům klientů, poskytnout pomoc při ustálení a zlepšování jejich obtížné životní situace, motivovat k zodpovědnosti za vlastní rozhodování a povzbuzovat je. Musí vědět, kdy je potřeba zvolit laskavý a mírný přístup, kdy naopak nekompromisně trvat na dodržování stanovených pravidel. Mnohdy se samozřejmě můžeme setkat s klienty, kteří chtějí jen přijímat. (Nesětová 2002, s. 21)

#### **1.4.1 OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY A CHARAKTERISTIKY TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA**

Každá profese vyžaduje určité předpoklady, které by měly vést k co nejkvalitnějším výsledkům. Stejně tak i u terénního pracovníka je nezbytné mít určité předpoklady a dovednosti, které by měly přispět k efektivní práci, i když je mylné domnívat se, že existuje nějaká primární vlastnost, která kvalitní výsledek vždy zaručí.

Ráda bych nicméně zmínila ty schopnosti, které se zdají být pro tuto pomáhající profesi zvláště důležité. Terénní pracovník, který vykonává činnosti spadající do oblasti terénní práce, musí být vybaven určitými *teoretickými poznatky*, které v praxi využívá. Mezi tyto vědomosti patří např. znalost přístupu „harm reduction“ (snižování či



minimalizace poškození drogami u osob, které drogy užívají a nechtějí s jejich konzumací přestat), zdravotní, sociální, právní a psychologické aspekty užívání drog, zásady bezpečnějšího užívání drog a bezpečnějšího sexu. (Páleníková 2006, s. 231) Dále měl by znát subkulturu dané mládeže, jednotlivá období dospívání (vývojové změny) apod.

Kromě určitých znalostí by měl disponovat **komunikačními dovednostmi**, které jsou nezbytné v každé etapě práce terénního pracovníka. Tato dovednost představuje základní prostředek pro navazování vztahu pracovníka s klienty a pro následné řešení jejich problémů. Součástí je také **aktivní naslouchání**, kdy pracovník dává najevo, že klienta vnímá. Dle Matouška je to schopnost, kdy pracovník přijímá a rozumí klientovým signálům, které vysílá. Další dovednost, kterou Matoušek zmiňuje, je **empatie**. Empatie znamená vcítění se do druhého člověka, do jeho pocitů, uvažování. Laicky řečeno „vidět jeho očima“, což ne každý z nás dovede. Ačkoliv se mnoho lidí domnívá, že jim empatie není cizí, často je tento pojem zaměňován s tzv. projekcí. Ve skutečnosti to tedy vypadá tak, že místo toho, aby se člověk doopravdy vcítil do klientovy situace, si představuje, jak by se choval na jeho místě. Empatie je formou lidské komunikace zahrnující jak naslouchání a porozumění klientovy situace, tak i sdělování tohoto porozumění. (Matoušek 2013, s. 51-52)

Mezi další osobnostní charakteristiky terénního sociálního pracovníka lze zařadit také **akceptaci**, kterou jsem zmínila již v předchozí kapitole, kdy pracovník přijímá klienta takového, jaký je, zároveň ale s jeho chováním nesouhlasí. Dále by měl disponovat vlastnostmi jako je např. **flexibilita**, která je při práci s mládeží především důležitá, jelikož se jedná o práci v terénu, kdy nikdy pracovník s jistotou neví, co se zde bude odehrávat, jaké požadavky budou na něj ze strany klientů kladeny apod. Proto je potřeba být připravený na každou situaci a především se jí přizpůsobit. Dále by měl být **nestranný**, jestliže jedná s více lidmi. Měl by se snažit nikoho neupřednostňovat, zejména pokud se jedná o práci s více klienty. (Janoušková a Nedělníková 2008, s. 214)

V neposlední řadě by neměl chybět jakýsi „**zdravý selský rozum**“, zejména pokud jde o situace, kde nejsou jasně stanovená pravidla, nebo také **schopnost si udržet jasné hranice mezi sebou a klienty**, což v opačném případě může být jedno z vážných rizik této pomáhající profese. (Matoušek 2011, s. 248)

## 1.4.2 RIZIKA PRAMENÍČÍ PRO PRACOVNÍKA Z VÝKONU TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁČE

S osobnostními předpoklady pro terénního pracovníka se pojí i určitá rizika, kterým je ve svém povolání vystaven. K těm nejzávažnějším patří tzv. **syndrom vyhoření**, který je popisován jako stav naprostého vyčerpání, který vznikl v důsledku nadměrných psychických a emocionálních nároků. Dalo by se říci, že syndrom vyhoření nezbytně patří k pomáhajícím profesím. Všeobecně příčinou jeho vzniku se jeví speciální nároky, které na pracovníka pomáhající profese kladou. Mezi ně patří např. psychická a fyzická odolnost, empatie apod. (viz podkapitola 1.4.1) S jeho vznikem souvisí i určitá nerealistická očekávání o jejich pomoci klientovi, která si pracovníci mnohdy pokládají. Obecně totiž platí, že v pomáhajících profesích se obtížně definují žádoucí výsledky práce a měřítko úspěšnosti pracovníka. (Matoušek 2013, s. 53-54)

Zvláště je tomu u cílové skupiny dětí a mládeže, kdy z hlediska jejich věku nelze zpětnou vazbu od nich očekávat takovou, jako od jiných cílových skupin, jelikož spolupráce s nimi bývá dlouhodobější a výsledky se mohou dostavit až v pozdějším věku. To může u pracovníka vést k jisté frustraci, kdy právě může postrádat nějakou odezvu od klienta, která je buď minimální, nebo vůbec žádná, a ztrácet tak smysl své práce. V pomáhajících profesích nese pracovník za klienty určitou odpovědnost, a přitom nemá možnost mít klientovo chování plně pod kontrolou; to může vést k tomu, že si pracovník může připadat neschopný, jelikož se mu nedaří s určitým klientem pracovat podle vlastních představ.

Syndrom vyhoření se projevuje mnoha způsoby. Např. Kebza (2003, s. 9-10) popisuje jednotlivé příznaky syndromu vyhoření podle úrovní (psychické, fyzické a sociální). Mezi příznaky na psychické úrovni patří např. deprese, pocity smutku, frustrace či beznaděje. U pracovníka může docházet k přesvědčení o jeho vlastní postradatelnosti až bezcennosti. Může se projevovat cynismus, hostilita vůči druhým osobám jako např. ke klientům. Z fyzické úrovně se jedná o psychosomatické potíže jako celková únava organismu, poruchy spánku, bolesti hlavy, vegetativní obtíže apod. Co se týče sociálních vztahů, zde můžeme zařadit tendenci omezovat kontakty s klienty, kolegy. Pracovník projevuje nechuť ke své profesi a všemu, co s ní souvisí. Může docházet k narůstání konfliktů v důsledku jeho nezájmu, lhostejnosti či apatie vůči okolí a mnoho dalších.

Za další rizika, která mohou nastat při práci v terénu, lze považovat i jisté **nebezpečné situace**, např. pohyb pracovníka na potenciálně nebezpečných místech (např. špatně osvětlená a málo frekventovaná místa večer), přítomnost pracovníka při páchání

trestné činnosti klientů nebo také agrese vůči pracovníkovi i mezi klienty samotnými. Veškeré nestandardní situace, které mohou v terénu nastat, včetně postupů jejich řešení, jsou uvedeny v operačních manuálech jednotlivých terénních programů. (Operační manuál terénních programů „města X“ pro děti a mládež)<sup>1</sup>

## **1.5 SPECIFIKA TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S CÍLOVOU SKUPINOU DĚTÍ A MLÁDEŽE**

Cílem terénní práce s cílovou skupinou dětí a mládeže není pracovat s problémy, které způsobují svým nevhodným chováním společnosti, ale s problémy, jež se dotýkají jich samotných. Stejně tak se ani pracovník nezabývá klientovou minulostí, jelikož co se již stalo, nelze navrátit. Nicméně se v tomto kontextu může věnovat následkům plynoucím z dané situace nebo pozornost zaměřit např. na to, co danou událost mohlo způsobit, jako např. nedokončené vzdělávání apod. (Janoušková a Nedělníková 2008, s. 390)

Nyní přejdu k daným specifikům terénní práce s cílovou skupinou dětí a mládeže. Jako první se Janoušková a Nedělníková (2008, s. 390) zmiňují o tzv. *pravidlech ulice*. Jinými slovy pracovník není ten, který vymezuje pravidla, jak je tomu například v nízkoprahovém zařízení, kde jejich uživatelé mohou služby využívat za předpokladu dodržování jistých pravidel. V terénu pravidla „nastavují“ samotní klienti, jelikož terénní pracovník je ten, který přichází do jejich přirozeného prostředí jako host a měl by respektovat pravidla klientů. Dle Janouškové a Nedělníkové (2008, s. 392) by např. neměl komentovat klientovo případné nevhodné chování, poučovat ho, moralizovat apod. Mimo jiné je to práce, kde se pracovník přizpůsobuje potřebám klientům. Nejde tedy o to, aby klienti dělali činnosti, které chce pracovník, ale činnosti, které chtějí dělat oni sami. Pracovník jim jen pomůže danou zakázku zrealizovat, nikoliv jim nutit něco, co klienti ani chtít nemusí. Je však samozřejmé, že zakázka musí být v souladu s obecně uznávanými společenskými hodnotami.

Dalším specifikem určujícím povahu terénní práce s dětmi a mládeží je práce *„tady a teď“*. Jde o to, že pracovník nikdy s jistotou neví, zda daného klienta v terénu potká, zda bude mít klient vůbec zájem se s ním bavit či zda se setkání nebo rozhovor někdy v budoucnu zopakuje. Terénní práce s touto cílovou skupinou totiž nemá obvykle stabilní rámec setkání s klienty jak po stránce délky setkání, pravidelnosti či z hlediska místa. Je tedy potřeba s tím počítat a využít každý okamžik s klientem na to, co můžou společně

---

<sup>1</sup> Vzhledem k tomu, že se jedná o konkrétní organizaci i konkrétní službu, kde je počet pracovníků omezený, rozhodla jsem se pro zajištění anonymity neuvádět ani konkrétní města, která v celé práci uvádím jako „město X“ a „město Y“.

udělat tady a teď. (Nedělníková 2008, s. 126)

Jak už jsem zmínila v předchozí podkapitole zabývající se riziky terénní práce, je v terénu také větší pravděpodobnost, že se může schýlit k nějakému konfliktu např. mezi klienty samotnými nebo dokonce i mezi klientem a pracovníkem, jelikož se jedná o „domácí půdu“ klienta, kde nemusí dodržovat jistá pravidla, jak je tomu právě v nízkoprahových zařízeních. Tím pádem může být na okolí troufalejší či agresivní. V terénu rovněž může dojít i k páchání trestné činnosti klientem. (Janoušková a Nedělníková 2008, s. 391)

Co je také dobré podotknout je, že pro dítě či dospívajícího může být setkání s terénním pracovníkem vůbec prvním kontaktem s odbornou pomocí realizovanou na základě partnerského přístupu. Často kvůli tomu, že buďto dosud žádnou odbornou pomoc z různých důvodů nevyhledali (nedůvěra k institucím, negativní zkušenost s pomocí, nedovedou si sami o pomoc říct a mnoho jiných), nebo se jednalo o odbornou pomoc vyžádanou rodiči či školou, nikoliv na základě jejich dobrovolného zájmu. Proto jsou terénní programy jako nízkoprahově organizovaná služba mimo jiné také způsobem, *„jak zprostředkovat těmto rizikovým či ohroženým mladým lidem zážitek a zkušenost, že odborná pomoc dospělých a jejich zájem na změně nežádoucího chování nemusí být vždy pouze omezujícím, dozorujícím a normativním přístupem.“* (Klíma in Herzog 2009, s. 317)

## **1.6 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE PRO DĚTI A MLÁDEŽ V KONTEXTU SLUŽEB SPOLEČNOSTI PODANÉ RUCE**

Terénní programy pro děti a mládež ve Společnosti Podané ruce jsou jedinou registrovanou službou tohoto typu v Olomouckém kraji. Ostatní terénní programy zaměřené na tuto cílovou skupinu jsou většinou realizované vedle nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM). To znamená, že jsou spíše jakýmsi doplňkem nabízených služeb NZDM, kdy pracovníci chodívají jednou za čas také do terénu. Avšak spojení těchto dvou služeb může způsobit, že pak tato práce nebude tolik efektivní, jestliže klienti terénních programů budou zároveň klienty nízkoprahového zařízení. Terénní pracovníci by měli totiž vyhledávat a navazovat kontakty zejména s těmi klienty, kteří vypadávají z nabídek nízkoprahových klubů a dalších služeb. Pokud klient pár dní v týdnu navštěvuje NZDM a následně pak využívá služby terénních programů ze stejné organizace, dochází k dublování služby a k rozvoji závislosti klienta na službě. (Janoušková a Nedělníková 2008, s. 393)

### 1.6.1 OBECNÉ PŘEDSTAVENÍ A ZÁSADY TERÉNNÍCH PROGRAMŮ PRO DĚTI A MLÁDEŽ VE SPOLEČNOSTI PODANÉ RUCI

Posláním terénních programů pro děti a mládež ve Společnosti Podané ruce je pomoci dětem a mladistvým v jejich obtížných životních situacích, sdílet s nimi radosti i strasti, a také u nich rozvíjet pozitivní přístup k životu. Poskytované sociální služby jsou zaměřené na prevenci a snižování negativních důsledků rizikového chování. Pracovníci se dále také prostřednictvím nabídky volnočasových aktivit snaží nabídnout dětem a mladistvým možnosti smysluplného trávení volného času a motivovat je k seberealizaci. (Operační manuál terénních programů „města X“ pro děti a mládež)

Dle tiskové zprávy Společnosti Podané ruce se za rok 2015 v rámci terénního programu „města X“ pro děti a mládež podařilo uskutečnit přes více než 2500 kontaktů s touto cílovou skupinou a proběhlo přibližně 550 situačních intervencí - „*řešení problémových situací, kdy pracovník vstupuje do interakcí mezi dětmi, přináší podněty, reflexi a používá další pedagogické techniky, aby se děti mohly ze složité situace poučit a odnést si z ní něco dobrého.*“ (Podané ruce 2015)

Terénní pracovníci poskytují služby na základě několika principů. Jedním z nich je **nízkoprahovost**, kdy jsou služby poskytovány bezplatně a anonymně. Klienti mohou využít službu kdykoliv během pracovní doby, nemusí se objednávat. **Veřejná přístupnost služby** znamená, že klienti mají přístup k nabízeným službám bez ohledu na etnický původ, pohlaví, sexuální orientaci, náboženské vyznání, politické přesvědčení, psychický a fyzický stav či socioekonomickou situaci. Pracovník **respektuje klientovu volbu** ve způsobu jeho života. Nabízí mu aktivně odbornou pomoc, ale záleží jen na klientově rozhodnutí, jestli službu využije či nikoliv. Služby jsou rovněž poskytovány na základě **individuálního přístupu**, kdy se ctí jedinečnost každého klienta a služby jsou mu poskytovány podle jeho aktuálních potřeb a možností. **Flexibilita a potřebnost** znamená, že služby se pružně přizpůsobují potřebám klientů, nikoli potřebám pracovníků. Pružně reagují na aktuální potřeby klientů a reflektují i potřeby komunity. (Operační manuál terénních programů „města X“ pro děti a mládež)

Za klienty u této cílové skupiny nelze považovat všechny děti a mládež trávící svůj čas na ulici, které terénní pracovník běžně potkává. Je třeba je umět poznat a při navazování kontaktů zjistit, zda vůbec dotyčný spadá do dané cílové skupiny či by se jím v budoucnu mohl stát. (Janoušková a Nedělníková 2008, s. 390)

K tomu nám pomůže si definovat cílovou skupinu podle několika faktorů, které terénní programy pro děti a mládež ve Společnosti Podané ruce člení:

### **Podle věkové skupiny:**

- Mladší děti (7-10 let)
- Starší děti (11-15 let)
- Dorost (16 – 18 let)
- Mladí dospělí (19 – 21 let)

### **Podle prostředí, ze kterého pocházejí:**

- neharmonické vztahy, sociálně nepříznivé či obtížné podmínky v rodině
- neúplné rodiny, nebo děti vyrůstající v dětských domovech
- z romské komunity a jiných etnických a národnostních menšin (Podané ruce a)

### **Podle nepříznivé sociální situace:**

- **komplikované životní události** (např. psychické obtíže spojené s vývojovými úkoly v dospívání, odpoutávání se od rodiny, zapojení se do vrstevnické skupiny, rozpad rodiny, nové partnerské vztahy rodičů, problémy se zvládnutím školy, volbou povolání a získáním pracovních návyků, zajištění bydlení, těhotenství, aj)
- **konfliktní společenské situace** (např. trestná činnost, konflikty s rodiči, s autoritami, šikana, vandalismus, násilné projevy, útěk z domova, rasismus, záškoláctví, vyloučení ze školy, domácí násilí)
- **negativní zkušenosti a rizikové chování** (např. předčasné či rizikové sexuální zkušenosti a chování, šikana, škodlivé užívání návykových látek, apod.) (Podané ruce b)

Cílovou skupinou terénních programů pro děti a mládež ve Společnosti Podané ruce jsou tedy primárně děti od mladšího školního věku a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy. Terénní pracovníci se věnují dětem a mládeži jak z majoritní společnosti, tak i ze všech etnických a národnostních skupin, bez ohledu na pohlaví, sociální status, kulturu či náboženské vyznání. (Operační manuál terénních programů „města X“ pro děti a mládež)

## 1.6.2 MOŽNOSTI INTERVENCE V RÁMCI TERÉNNÍCH PROGRAMŮ PRO DĚTI A MLÁDEŽ VE SPOLEČNOSTI PODANÉ RUCE

Terénní pracovníci poskytují v rámci terénních programů řadu služeb, kdy je zcela na klientovi, zda se rozhodne službu využít či nikoliv. Nyní pro představu uvádím některé z nich. **Informační servis** zahrnuje poskytování informací klientovi ústní formou nebo prostřednictvím různých letáků. Informace mohou být tematicky zaměřeny na základní témata (škola, rodina, vztahy,...), sociálněprávní a zdravotní témata (právní normy, bezpečný sex, rizika užívání návykových látek,...), nebo specifická témata (na základě dohody s uživatelem). **Sociální poradenství**, ve kterém pracovník poskytuje relevantní informace o způsobech a možnostech řešení obtížné sociální situace, o subjektech, které mohou nabídnout odbornou pomoc, včetně jejich zprostředkování apod.<sup>2</sup> **Krizová intervence**, což je okamžitá sociální intervence u osob, které se ocitly v akutní krizi. **Volnočasové aktivity**, kdy pracovník pomáhá s realizací smysluplné náplně volného času (např. výlety, sportovní a tvůrčí aktivity, zážitková pedagogika, víkendové akce apod.) **Asistenční službou** se myslí doprovody uživatelů do různých institucí a asistence při jednání v těchto institucích. Mezi další služby patří také **práce s blízkými osobami**, což zahrnuje poradenství, informační servis poskytovaný blízkým osobám klientů jako např. rodinní příslušníci, partneři, přátelé, apod. Součástí služeb je také **odkazování na další služby**, kdy jsou klienti odkazováni dle individuálních potřeb na příslušná pracoviště, úřady a organizace. V neposlední řadě poskytují také **doučování**. (Operační manuál terénních programů „města X“ pro děti a mládež)

Nejdůležitější součástí terénní práce je první kontakt, který patří k nejkritičtějšímu bodu práce na ulici, jelikož je často rozhodujícím faktorem o dalším pokračování práce s klienty. Pracovník může navázat kontakt několika způsoby, a to aktivně, pasivně, případně přes třetí osobu. U **aktivního** kontaktu pracovník přímo oslovuje členy cílové skupiny. Tento přístup by měl být spojen s určitou konkrétní nabídkou, např. nabídkou letáků informující o službách terénních programů a kontaktů na pracovníky. **Pasivní** kontakt znamená, že terénní pracovník se pravidelně pohybuje v místech, kde se cílová skupina setkává; čeká na oslovení cílovou skupinou. Pracovník pobývá „vedle skupiny“ delší čas, než získá jejich důvěru. Cílová skupina si tak sama určuje, kdy a zda vůbec s terénním pracovníkem naváže kontakt. Dalším způsobem je kontakt **přes třetí osobu**, kdy

---

<sup>2</sup> Mezi nejčastější témata sociálního poradenství patří např. „*agresivní chování ve skupině, vůči svému okolí, šikana, sebepoškozování, zneužívání návykových látek, trestní činnost, negativní zkušenosti a špatný vztah se školou, sexuální osvěta, nestálé rodinné prostředí, chybějící blízká osoba, pocit odloučení a samoty, nedostatku respektu apod.*“ (Podané ruce 2015)

pracovník je přiveden některým členem skupiny, který se s ním zná z dřívější doby. Začínající pracovníci především používají první dva způsoby kontaktu, jelikož terén teprve poznávají, zatímco pracovník vykonávající toto povolání déle, je již v dané lokalitě známý a mezi členy cílových skupin si tak získal jejich důvěru. Proto si často může dovolit zvolit již třetí způsob kontaktování, který bývá pro klienty nejdůvěryhodnější právě z toho důvodu, že pracovníka přivede člen jejich skupiny, který s ním má kladnou osobní zkušenost. (Bednářová 2003, s. 54-55)

Avšak kromě samotných klientů, záleží také na zkušenostech, osobních předpokladech pracovníka a na jeho znalostech dané situace a lokality, který způsob oslovení bude pro klienty ten nejefektivnější, nejrychlejší a nejdůvěryhodnější. Při prvokontaktu pracovník informuje potenciální klienty o službě, o tom, co jim může nabídnout a kde ho mohou v případě potřeby nalézt. (Janoušková a Nedělníková 2008, s. 395)



## 2 CHARAKTERISTIKA CÍLOVÉ SKUPINY DĚTÍ A MLÁDEŽE DLE VĚKOVÉ KATEGORIE SPOJENÉ S JEJICH ZPŮSOBEM ŽIVOTA

První kapitola byla věnována terénní práci s cílovou skupinou dětí a mládeže, kde jsem se zabývala jejími specifiky, ukotvením terénní práce jak z hlediska historického tak legislativního, osobností terénního pracovníka a dalšími náležitostmi s tím spojené a na závěr jsem představila konkrétní terénní program pro děti a mládež ve Společnosti Podané ruce. Nyní se proto druhá kapitola věnuje samotné cílové skupině dětí a mládeže, kde se ji snažím charakterizovat jak z hlediska psychosociálního kontextu, tak z hlediska jejich rizikového chování.

Období školního věku patří mezi jedno z nejdůležitějších období života každého dítěte, jelikož má zásadní vliv na jeho další vývoj, který ho pak doprovází po celý život. Proto mnoho potíží, které nastávají v dospělosti, může mít svůj počátek právě v této době. (Vašutová 2005, s. 50)

### 2.1 ETAPA MLADŠÍ ŠKOLNÍ VĚK

Období mladšího školního věku začíná mezi 6. – 7. rokem, kdy dítě nastupuje do školy a trvá do 11. – 12. věku, kdy se u něj začínají projevovat první známky dospívání. U dítěte nastupujícího do školy, dochází k zásadní změně celkového způsobu života, jelikož místo hraní typického pro předchozí období, se hlavní činností stává učení, a spolu s ním se dostávají i další nové povinnosti. (Pavlas a Vašutová 1999, s. 77)

Musí se naučit koncentrovat svoji pozornost, samostatně pracovat, rozlišit hru od povinnosti, vydržet déle bez přítomnosti rodičů. Dále se od něj očekává, že bude schopno přijmout svoji novou roli žáka, respektovat učitele, dokázat se začlenit mezi své vrstevníky, a mnoho dalších. Schopnost plnit tyto požadavky, které vyplývají z povahy školní práce, lze označit za připravenost dítěte do školy. Často se také v tomto spojení používá pojem **školní zralost**, kdy vývoj tělesných a duševních schopností a dovedností dítěte je na takové úrovni, která je nezbytným předpokladem pro úspěšné zvládnutí školních nároků. Nástup do školy však představuje pro mnoho dětí velkou zátěž, jak fyzickou, tak duševní. Některé z nich tak mohou mít ze začátku potíže adaptovat se na nový řád, který škola do jejich života přinesla, přičemž důvod učení chápou velmi nejasně. Nicméně projevy maladaptace u dětí po nástupu do školy bývají běžnou záležitostí. Mají např. potíže se začleněním do kolektivu, nedokáží dlouho udržet pozornost, bývají neklidné, stále si s něčím hrají apod. Projevy nepřizpůsobení lze někdy u dětí lépe

vypozorovat přímo v domácím prostředí, kdy se např. dítěti nechce vstávat do školy, nechce dělat domácí úkoly, dítě je častěji nemocné, unavené. Tyto projevy maladaptace mohou trvat jen krátkou dobu, kdy po několika prvních týdnech vymizí. V horším případě se může jednat o přetrvávající či zhoršující se projevy, které pak mohou negativně poznamenat nejen celý první rok, ale i ty další a vztah ke škole vůbec. (Šimíčková-Čížková 2010, s. 95-96)

Vzhledem k významným rozdílům mezi dětmi nastupujícími do školy a dětmi ve vyšších třídách na 1. stupni základní školy, někteří autoři dělí mladší školní věk na **raný školní věk** (6-8 let), pro nějž je charakteristická zejména změna životní situace a adaptace dítěte na školu, a **střední školní věk** (od 8-9 let do 11-12 let), tedy období, kdy dítě přechází na druhý stupeň základní školy. Během této doby dochází k mnoha změnám, jak sociálním tak biologickým, např. k přípravě na dobu dospívání. Období mladšího školního věku se tak překrývá s následujícím obdobím dospívání. (Šimíčková-Čížková 2010, s. 105)

Z hlediska **emočního a sociálního vývoje** vyžaduje nástup do školy jisté osamostatnění se a přijetí zodpovědnosti za vlastní jednání a jeho následky. Nestálost a impulzivita již v tomto období ustupuje, stejně jako postupně slábne i egocentrismus (dítě si pomalu uvědomuje, že není středem vesmíru) a začíná brát ohledy na kolektiv třídy. Dítě již dokáže jasně vyjádřit své pocity, s ohledem na očekávání a požadavky okolí. Rovněž se učí kooperaci, soutěživosti a postupně se odpoutává od rodiny, která pro něj představovala pocit jistoty a bezpečí. Stejně tak je dítě ze začátku závislé na mravním hodnocení dospělých, které určují, co je správné a co nikoliv, co je spravedlivé a nespravedlivé. O obsahu jednotlivých norem dítě však ještě nepřemýšlí, ale přijímá je takové, jaké jsou. Rovněž navazuje nové vztahy s vrstevníky, ačkoliv je vztah k nim z počátku jen nahodilý, trvalejší kamarádské vztahy se objevují spíše ke konci této etapy. (Šimíčková-Čížková 2010, s. 109-112)

V období středního školního věku nabývá na významu vrstevnická skupina, se kterou se začíná jedinec ztotožňovat, přejímá od nich další modely chování a díky ní tak získává novou sociální identitu. Skupina vrstevníků si vytváří vlastní pravidla a vyžaduje jejich splnění. Proto ti jedinci, kteří nejsou schopni se přizpůsobit, se stávají často terčem útočného chování, dochází tak k šikaně, případně dalšímu nežádoucímu chování. Rovněž v raném školním věku se může projevit problémové chování, ačkoliv se zde většinou jedná jen o přechodné výkyvy v chování. Patří sem např. projevy různého smýšlení, které se však jeví jako lhaní, nebo také osvojení si věci, které jim nepatří. To však lze přičítat spíše nezralosti poznávacích procesů než plánovanému úmyslu. (Vágnerová 2012, s. 788-789)

## 2.2 ETAPA DOSPÍVÁNÍ

Dospívání se vymezuje začátkem 11. - 12. roku a koncem dosažení dospělosti, přibližně ve 20 letech. Pro toto období jsou charakteristické výrazné změny, které se odehrávají jak ve fyzickém, tak v psychickém vývoji.

Období dospívání má v kontextu celkové životní dráhy významné místo a na jeho průběhu značně závisí další vývoj a utváření osobnosti. Je to přechod od dětství k dospělosti, od nesamostatnosti k samostatnosti, od závislosti na dospělých k nezávislosti, od neodpovědnosti k morální zodpovědnosti, od výchovy k převaze sebevýchovy. (Vašutová 2005, 58)

Období dospívání je pro dospívajícího jedince náročné, jelikož se nachází v nestabilní pozici, kdy ještě je, a současně již tak zcela není dítětem, společnost dospělých ho ještě nepřijímá za rovnocenného partnera. S tím je spojeno mnoho požadavků, které jsou na něj ze strany dospělých kladeny. Kromě toho prochází dospívající jedinec v této fázi mnoha změnami naráz, tudíž lze u něj často spatřit známky rozkolísanosti a rozpornosti. Jelikož se jedná se o období, pro něž je typické rovněž hledání vlastní identity, nejistota a pochybnosti o sobě samém, může se u dospívajících objevit určité poruchové chování jako důsledek hledání nové vlastní identity. Proto pak tyto jedince provádějí různé nepovolené činnosti neúměrné jejich věku, kdy například holdují alkoholu, cigaretám, experimentují s drogami, v sexu. Za další nežádoucí jevy lze považovat také vytváření různých part s agresivními a asociálními sklony, jejichž členství často vyžaduje splnění určitých nevhodných podmínek. (Vašutová 2005, s. 58-60)

Toto období je dle mnoha autorů děleno odlišně. Proto používám členění dle Šimíčkové-Čížkové, která jej klasifikuje na fáze: 1. prepuberity, 2. puberty, 3. adolescence.

### 2.2.1 OBDOBÍ PREPUBERTY

Fáze prepuberity u dívek začíná okolo 10-11 roku, zatímco u chlapců se objevuje kolem 11 let. Toto období začíná prvními známkami pohlavního dospívání a urychlením tělesného růstu. Fyzický a psychický vývoj však neprobíhá v souladu, jelikož tělesný vývoj předstíhá ten psychický. Tyto vývojové rozdíly jsou pak příčinou různých projevů, které jsou pro období prepuberity typické. Působením sexuálního pudu se pak objevuje proměnlivé chování opakované střídání nálad, citová labilita mnohdy až afektivního rázu, apod. Z hlediska **kognitivních funkcí** v období prepuberity nabývá na významu také fantazie, kde si jedinec často představuje sám sebe jako dokonalého. Avšak přemíra tohoto snění pak může mít negativní vliv na školní prospěch, jelikož zhoršuje motivaci pro učení a odvádí pozornost od školních povinností. V oblasti myšlení začíná jedinec uvažovat samostatně a kriticky vůči dospělým, kdy zpochybňuje jejich autoritu. (Šimíčková-Čížková 2010, s. 116-118)

V **emočním vývoji** vlivem změn stavby těla a dalších tělesných faktorů jako např. výška, výraz tváře apod., dochází také k proměně pocitů vůči sobě samotnému. Pubescenti se tak začínají výrazně zaměřovat na svou osobu, kdy věnují čím dál větší pozornost svým tělesným proměnám, které mohou způsobit emoční zmatek a také nespokojenost se sebou samým, čímž pak dochází ke snížení jejich sebevědomí. V tomto období je pro ně fyzický vzhled důležitý, proto se těžko smiřují s jakoukoliv kritikou vůči nim. Při projevení svých pocitů vůči rodičům bývají velmi nesmělí, jejich chování je vůči nim odmítavé až hrubé. Touží však po uznání, chtějí být dospělými akceptováni. Pubescenti se začínají emočně osamostatňovat od rodiny a navazovat vztahy se svými vrstevníky. Stejně tak hodnoty a normy stanovené vrstevníky nabývají na větším významu, než jak tomu bylo doposud u pravidel rodičů. Z hlediska **sociálního vývoje** vznikají vrstevnické party, často rozdělené na dívčí a chlapecké. Kamarádké vztahy nebývají ještě trvalé, spíše kamarády často střídají, objevuje se mezi nimi i rivalita. (Šimíčková-Čížková 2010, s. 118-119)

### 2.2.2 OBDOBÍ PUBERTY

Po fázi prepuberty nastupuje fáze puberty, která u dívek začíná okolo 12 let a u chlapců ve 13 roku. Puberta se vyznačuje obdobím pohlavního dozrávání, kdy se z dítěte stává biologicky zralý jedinec schopný reprodukce. V tomto období již dochází k vyrovnání rozdílů mezi tělesným a psychickým vývojem. Fyzický růst se již zpomaluje, zatímco psychická funkce se rozvíjí. V oblasti **kognitivního vývoje** jedinec usiluje o sebezdokonalení, což má vliv na jeho myšlení. Impulzem bývá často snaha přemoci vědomosti dospělých. Jedinec tak jeví zájem o různé znalosti ze specifických odvětví. Myšlení se zaměřuje i na vnitřní dění pubescenta, kdy se snaží poznat vlastní osobnost, tím že se často porovnává a hodnotí s ostatními. Rovněž se zde u něj objevuje i hledání smyslu života, uvažování o morálních zásadách. Začíná pozorovat a zkoumat hodnoty, které se okolo něj objevují, jejich hloubku, stálost a význam v životě. Mají sklony vytvářet ukvapené názory, které přejímají od ostatních jedinců, ke kterým chovají určité sympatie. Nejsou tedy schopni si stát za svým názorem nebo přijmout kompromis. Unáhleně také hodnotí a posuzují na základě jedné zkušenosti, kterou zevšeobecňují a přijímají jako platný fakt. Pro období puberty je tato názorová nestálost charakteristická. (Šimíčková-Čížková 2010, s. 119-122)

V **emočním vývoji** oproti předchozímu období, pro které byla emoční labilita typická, se zde již tato nestálost projevuje méně výrazně. Většina pubescentů je již pozitivněji naladěná. Někdy však ke značným výkyvům nálad stále dochází. Citové naladění se promítá rovněž do vztahů. Pubescent se již tolik emočně neváže na své rodiče,

jejich citové projevy spíše odmítá a jejich chování hodnotí více racionálně. V souvislosti s tímto citovým odloučením má dospívající potřebu navazovat citové vztahy jinde. K opačnému pohlaví již přestává být odměřený a dochází tak ke vzájemnému sblížení, které se ze začátku projevuje škádlením a flirtováním. Objevuje se první zamilování, ve kterém si partnera ve velké míře idealizují. Co se týká pocitů k sobě samému, zde se opět projevuje přehnaná sebekritika, pochybování o vlastních kvalitách a na kritiku vůči sobě od druhých reaguje přecitlivěle, což může vyvolat i pocity osamění a izolace od ostatních. V opačném extrému na sebe může jedinec nahlížet až narcisticky. V **sociálním vývoji** hraje velkou roli vrstevnická skupina, ve které dospívající ztrácí svoji individualitu, přejímá skupinové vzory i hodnoty a je podporován ve vlastních názorech. U vrstevníků je také charakteristická jednotnost jak ve způsobu oblékání, tak v chování a postojích. Dospívající ovlivňuje snaha po nezávislosti. Pubescent se chce již samostatně rozhodovat a své názory si mezi dospělými umět prosadit. To však může vést často ke konfliktu, jelikož se chce svými názory odlišovat od názorů rodičů či učitelů. Touha se odlišovat, se projevuje i v oblékání, kdy upřednostňují spíše nedbalý a neupravený vzhled. Stejně tak potřebu nezávislosti mohou projevit napodobováním dospělého chování, kdy zkoušejí kouřit, pít alkohol nebo např. používají přemíru vulgarismů, díky kterým si připadají dospěle. (Šimíčková-Čížková 2010, s. 122-123)

### 2.2.3 OBDOBÍ ADOLESCENCE

Třetí část období dospívání se nazývá adolescence, která se u dívek objevuje kolem 15-16 roku, u chlapců většinou o rok později. Horní věkovou hranici pro toto období nelze přesně stanovit, jelikož dosažení dospělosti se vlivem mnoha faktorů u každého jedince projevuje v jinou dobu. V období adolescence dochází k několika významným zlomům. Prvním je ukončení povinné školní docházky. V současnosti již většina dospívajících pokračuje ve vysokoškolském studiu, méně jich pak nastupuje přímo do zaměstnání. Dalším mezníkem je rovněž dosažení plnoletosti, kdy tak adolescent nabývá plné zodpovědnosti za vlastní jednání. (Vágnerová 2000, s. 253)

V tomto období je tělesný vývoj již u svého konce. Tělo adolescenta získává svou konečnou podobu a je způsobilé sexuální reprodukce. Rovněž dochází k vyrovnávání vývojových rozdílů mezi pohlavími. Vzhled je pro adolescenty velmi důležitý. Na své tělo se obzvlášť zaměřují, srovnávají se ostatními adolescenty apod. Atraktivita totiž zvyšuje sebevědomí a dodává jistotu, že jedinec bude mezi svými vrstevníky uznávaný. (Vágnerová 2000, s. 255-256)

Z hlediska **kognitivních funkcí** se styl myšlení v adolescenci výrazným způsobem nemění. Stále není schopen nahlížet na situaci z vícera pohledů, řešení dané situace bývá pro ně hned jasné a radikální, bez větší ochoty ke kompromisu. Avšak co adolescentům nebývá hned tak jasné, jsou důsledky jejich chování, které ještě nejsou schopni úplně předvídat. Z toho důvodu tak často riskují a pouští se do nových a neobvyklých situací. Avšak postupně s rozvojem jejich myšlení neprosazují slepě jen jeden názor, ale začínají k dané věci zvažovat více možností řešení. (Šimíčková-Čížková 2010, s. 128)

**Emoční prožívání** se ke konci tohoto období již stabilizuje. Náladovost a emoční labilita se u nich projevuje v mnohem menší míře než v přechodném období, což lze přisuzovat hormonální vyrovnanosti a adaptaci organismu na pohlavní dospělost. V **sociálním vývoji** jsou vztahy s vrstevníky v období adolescence významnější než kdy předtím. Cítí potřebu mít zastání a podporu těch, kteří mají podobné problémy. Může se jim svěřovat, diskutovat o svých pocitech, utvrzovat se ve svých pravdách apod. Vrstevníci mohou uspokojovat i některé další adolescentovy potřeby. Pocit jistoty a bezpečí může zajistit dobrý přítel, který má podobné hodnoty a zájmy. Rovněž zde roste potřeba stálého partnerského vztahu a sexuálního života. Ke konci tohoto období se však vztah k vrstevníkům mění. Adolescent již ztrácí nekritický postoj k vlastní skupině a přestává akceptovat vše, co skupina vyžaduje. Čím je adolescent vyzrálejší a jistější, jeho dříve silná vazba na skupinu vrstevníků již ustupuje. Stejně tak si je víc jistý svým názorem a nedělá mu obtíže projevit nesouhlas nejen vůči rodičům, ale i ke svým vrstevníkům. (Vágnerová 2000, s. 287)

Adolescent se dostává do nového sociálního prostředí, jemuž se musí přizpůsobit, očekává se od něj respektování a dodržování určitých pravidel, podle kterých by se měl náležitě chovat. Ne však všichni adolescenti tyto pravidla a běžné hodnoty jsou schopni akceptovat, čímž pak podle Vágnerové (2000, s. 277) „*dochází k tzv. antiidentifikaci s platným společenským řádem. Takový postoj může být výrazem protestu proti společnosti, kde má jedinec minimální šanci získat přijatelnou pozici.*“ Tímto přístupem vyjadřuje jedinec potřebu přijetí, která se projevuje negací, jestliže pozitivní seberealizace selhala. Toto odmítání platných norem a hodnot se pak může projevit mnoha způsoby. Např. jedinec bývá agresivní, aniž by měl opodstatněný důvod.

Dalším způsobem vedoucí k uspokojení potřeby seberealizace může být např. vandalismus, jehož cílem je upozornit na sebe společnost, která o ně jinak zájem neprojevuje. Často totiž společnost začne mladým lidem věnovat pozornost až potom, co jim způsob jejich trávení volného času začne nahánět strach. (Lešková 2010, s. 39)

Hodnoty a normy, které adolescenti přijímají a uznávají, jsou ty, které si vyberou oni sami a automaticky nepřijímají, to co jim nabízí rodiče či společnost. Tlak společnosti na dodržování norem již nemá takovou váhu jako vlastní přesvědčení jedince. (Vágnerová 2000, s. 274-277)

S přibývajícím roky se však většina mladých lidí začne přiklánět k hodnotám a normám společnosti a bez problémů se socializuje. Jen malá část mladých jedinců i v pozdějším věku nadále odmítá tradiční společenské normy a opovrhuje jimi. Podle Panáčka a Vašutové (2013, s. 39) jsou tito jedinci „*přesvědčení, že se musí stále vymezovat vůči stávajícímu společenskému systému, čímž se tak dostávají do konfliktů se zákony a začínají s kriminálním životem.*“

Již na začátku kapitoly o dospívání jsem se zmínila o určitém poruchovém chování, které je s tímto problematickým obdobím spojeno. Nejčastěji je dle mnoha autorů toto rizikové chování zmiňováno právě v kontextu období adolescence, ačkoliv se vlivem dnešní společnosti a mnoha dalších faktorů může objevit a jistě objevuje i v období předchozích. To však záleží na individualitě každého jedince, na výchově rodičů a celkově vlivu okolí.

Pro období adolescence je jedním ze znaků považováno rizikové chování proto, že značná část dospívajících se s tímto chováním již setkala a rovněž z toho důvodu, že míra a četnost rizikového chování se v tomto období zvyšuje. (Miovský 2010, s. 32)

Od adolescentů se očekává, že dosáhnou samostatnosti ve vztahu k dospělým, získají schopnost navazovat a udržet vrstevnické vztahy, rovněž že navážou první romantické vztahy a vytvoří si vlastní identitu. Pro adolescenty může být rizikové chování jedním z prostředků, jak se s těmito úkoly vypořádat a naplnit je. Toto chování tak není jen znakem dysfunkčního vývoje jedince, ale může hrát klíčovou roli v ostatních oblastech života adolescentů, jako je právě utváření vlastní identity a vztahů k sobě a ostatním. (Ježek 2011, s. 99)

V další kapitole se již konkrétně zabývám pojmu rizikové chování, co to vůbec znamená. Uvádím rizikové faktory, které mají vliv na vývoj jedince a rovněž i nejčastější typy rizikového chování, se kterými se můžeme u konkrétních jedinců setkat.

## **2.3 RIZIKOVÉ CHOVÁNÍ SPOJENÉ S OBDOBÍM DĚTSTVÍ A DOSPÍVÁNÍ**

Terminologie pojmosloví rizikové chování je kvůli rozsáhlým studiím, které se tímto pojmem zabývají, zcela nejednotná. Někdy se mluví o problémovém chování, poruchovém chování, disociálním chování, o sociálně patologických jevech a mnoha dalších. Avšak pojem „rizikový“ je považován za nadřazený k těmto výše zmíněným pojmům. Sobotková (2014, s. 39) uvádí, že podle Šafářové (2002) je rizikové chování označováno za chování, u kterého dochází k porušení norem dané společnosti. Toto chování je tedy společensky neakceptovatelné až nedovolené. Sobotková (2014, s. 40) chápe rizikové chování dle Macka (2003) za „*chování, které přímo nebo nepřímo ústí v psychosociální nebo zdravotní poškození jedince, jiných osob, majetku či prostředí.*“

Rizikové chování bývá většinou dočasné a s přibývajícím věkem a vyzrálostí jedince pak samo většinou odezní. Vlivem dnešní doby přibývá stále více dospívajících, kteří mají s rizikovým způsobem života nějakou zkušenost, která se však může negativně odrazit v jejich dalším životě. Dospívající jedinec si totiž ještě plně neuvědomuje, jaké následky mohou přinést jeho nynější činy do budoucího života. (Sobotková 2014, s. 45)

### **2.3.1 POJEM RIZIKOVÁ MLÁDEŽ**

Za rizikovou mládež Labáth (2001, s. 11) označuje ty jedince, „*u kterých je následkem spolupůsobení více faktorů zvýšená pravděpodobnost selhání v sociální a psychické oblasti.*“ Riziková mládež se vyznačuje jistým životním stylem, kdy mají větší sklony k sociálně patologickým jevům. Nejčastěji tak přichází do kontaktu s drogami, konzumací alkoholů, kouřením, šikanováním, vandalismem či jiným násilným chováním, záškoláctvím, rovněž mívají rasistické a xenofobní postoje apod. Riziková mládež zahrnuje i ty jedince, kteří pocházejí ze sociálně znevýhodněných skupin, především z dysfunkčních a neúplných rodin, kde jejich vývoj, ať už po stránce intelektu, mravního či emočního, je vlivem tohoto prostředí narušen. (Průcha 2000 in Sobotková 2014, s. 44)

### **2.3.2 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ RIZIKOVÉ CHOVÁNÍ**

Faktorů, které mohou ovlivnit nežádoucí vývoj jedince, je spousta. Mezi ty nejčastější rizikové faktory, které mají vliv na dospívajícího, patří samotná osobnost jedince, rodinné zázemí, škola a vrstevnické vztahy a v neposlední řadě také společnost. Jedinec sám o sobě může být rizikovým faktorem. Konkrétně jsou tím myšleny jeho osobnostní a povahové rysy, pohlaví, mravní vývoj apod. Jeho vývoj může také ovlivnit poruchy učení a chování, duševní zdraví, způsob trávení volného času a mnoho jiných. (Panáček a Vašutová 2013, s. 93)



Za rizikový faktor lze považovat i osobní selhání při naplňování určitých vývojových úkolů, které jsem zmínila v závěru kapitoly o adolescenci. Např. jestliže není schopen navázat dobré vztahy ve skupině vrstevníků, dostává se do role odmítnutého člena skupiny, což může u něj vyvolat delikventní projevy chování nebo také vést k sociální izolaci, z níž pak mohou vzniknout poruchy chování a emocí. (Labáth 2001, s. 20)

Dalším rizikovým faktorem je **rodina**, kdy se vztah rodiče k dítěti neprojevuje, tak jak má. Např. dítě nepocítuje dostatek citové vazby od rodičů, komunikace mezi dítětem a rodiči vázne, vliv může mít také zanedbávání péče, nezájem o dítě, špatná výchova rodičů či jejich postoj k některým návykovým látkám, který je příliš shovívavý. Roli může také hrát i rodina, která je neúplná, nezletilí rodiče, kteří nevědí, jak se o dítě starat, nebo např. závislost na návykových látkách některého člena rodiny. Z hlediska **školního prostředí** může být rizikovým faktorem nepřátelská atmosféra, prostředí ve třídě. Faktorem může být ale také špatná koncepce či neexistence preventivních programů ve školách, nedostatečný dozor dětí ze strany pedagogů o přestávkách. Především velký vliv může mít **skupina vrstevníků**, kteří se vyznačují určitým stylem, kdy např. pijí alkohol, experimentují s drogami apod. Negativní vliv na vývoj adolescenta mají rovněž **média**, obzvláště pořady, které zobrazují jak nevhodné způsoby trávení volného času, tak agresivitu či násilí. **Společnost** může na jedince negativně působit např. svou nedostatečnou ochranou před návykovými látkami, svým benevolentním přístupem k alkoholu a cigaretám či např. nízkou úrovní propagačních akcí informujících o sociálně patologických jevech. (Panáček a Vašutová 2013, s. 93-94)

Současnou dobu lze dle Švarcové (2006, s. 162) charakterizovat často jako uspěchanou, hektickou, bezcitnou, liberální k mnoha negativním způsobům chování, také jako dobu s degradujícími morálními hodnotami apod. I tyto zmíněné faktory mohou ovlivnit celkový postoj dětí a mládeže ke světu vůbec. Jak dále Švarcová (2006, s. 162) uvádí, není pak divu, „že často hledají a někdy i ztrácejí smysl života, bouří se proti konzumní společnosti, nebo naopak vzdávají věčný a nesmyslný boj o dokonalost, která se po nich nepřímo všude vyžaduje.“

### 2.3.3 NEJČASTĚJŠÍ PROJEVY RIZIKOVÉHO CHOVÁNÍ

Rizikové chování lze odlišit z hlediska jejich závažnosti, doby trvání či podle povahy tohoto nežádoucího chování. Rizikové chování lze odlišit i podle toho, zda se takto jedinec projevuje ke každému nebo jen vůči určitému prostředí. Vágnerová (2012, s. 792) odlišuje takové chování v závislosti na jejich charakteru také na tzv. neagresivní a agresivní. V prvním případě se jedná nejčastěji o lhaní, záškoláctví, úteky z domova

a toulání. Zatímco agresivní poruchy jsou mnohem závažnější, jelikož jsou jimi poškozena a omezena práva ostatních. Sem lze zahrnout krádež, vandalství, šikanu, rvačky a další násilné projevy. Mezi další projevy rizikového chování patří také závislostní chování, ať už se jedná o užívání návykových látek nebo např. gamblerství. Dále se také jedná o rizikové sexuální chování, xenofobní či rasistické postoje, extremismus a mnoha dalších. (Sobotková 2014, s. 40-41)

Následující text je zaměřen na vybrané nejčastější projevy rizikového chování.

#### 2.3.3.1 *Lhaní*

Lži lze považovat za jakýsi obranný mechanismus dětí, jehož cílem je buď dosáhnout nějaké výhody, nebo se vyhnout potížím. Ve školním věku již děti vědí, že lhát je špatné. Nicméně lhaní a podvádění je z hlediska norem vrstevnické skupiny považováno za přijatelné. Děti ve středním či starším věku používají lhaní jako obranu v situacích, ve kterých se cítí být ohroženi. Lži však používají i za cílem poškodit druhou osobu nebo dosáhnout osobního prospěchu, který pak znevýhodní ostatní děti. Tyto lži jsou většinou spojeny s negativními projevy a povahovými vlastnostmi jak egoismus, necitlivost a bezohlednost, které využívají jako prostředek pro dosažení vlastních cílů. U těch jedinců, kteří mají tendenci k častým lžím, se lhaní může stát trvalým znakem, kdy se pak tato patologická lhavost projevuje jako jeden z rysů disociální poruchy osobnosti. Tendence k řešení problémů projevující se lhaním a podváděním je pro tyto jedince typická. (Vágnerová 2012, s. 793)

#### 2.3.3.2 *Záškoláctví, útěky a toulání*

Rovněž i zde lze vidět za těmito nežádoucími projevy útěk jako jednu z možných variant obranného, únikového jednání. Dítě zde používá jako řešení problému únik z prostředí, ve kterém se cítí ohroženě. Takové chování tak může být reakcí na konfliktní situace jak v rodině, tak ve škole či výchovných institucích. Se záškoláctvím je většinou spojen jeho negativní postoj ke škole. Reakcí na záškoláctví může být i školní prospěch, ve kterém dítě zrovna neprosperuje. S tím může souviset i snaha vyhnout se těm spolužákům, kteří jsou značně úspěšnější či požadavky učitele na práci dítěte. (Vágnerová 2012, s. 793-794) Tendence chodit za školu mají tedy především ty děti, které mají pocit neúspěchu, cítí se nezačleněné ve třídním kolektivu, či mají strach z prostředí, ve kterém se pohybují. (Hutyrová 2013, s. 57)

Útěkové chování lze rozlišit také na impulzivní a chronické. Impulzivní útěky jsou zkratkovou reakcí na nezvladatelnou situaci. Dítě může utíkat před osobu, u které nemá

potřebu být v její přítomnosti či se může jednat např. o únik před trestem, který je pro dítě nepříjemný. Tyto útky nastávají zřídka a dítě se ve většině případů vrací domů oproti chronickým útkům, kdy dítě po návratu domů netouží. Chronické útky bývají dopředu naplánované a zpravidla se opakují. Většinou také vyplývají z dlouhodobějších problémů a často se týkají dětí pocházejících z narušených či nefunkčních rodin, u kterých nemají žádnou oporu nebo jsou třeba týrané. Může se také jednat o útky dětí z dětského domova a jiných zařízení jako projevy pocitu omezení svobody nebo odloučení od prostředí, které pro dítě představuje zdroj jistoty a bezpečí. Toulání se vyznačuje opuštěním domova, které trvá delší dobu. Podle Vágnerové (2012, s. 793-794) jsou tyto toulky „výrazem nedostatečné citové vazby k lidem a zázemí, jež bývá na tolik dysfunkční, že na něm dítěti nezáleží nebo je dokonce odmítá.“

### 2.3.3.3 **Krádež**

Někteří jedinci nepovažují krádež za nějaký vážnější přestupek. Dokonce si i myslí, že toto chování není špatné, protože normy v jejich skupině takové chování tolerují. Stejně tak považují za nespravedlivé jakékoliv potrestání za toto chování, a v případě přistižení při činu, neprojevují ani sebemenší pocit viny nebo hanby. To jaký má krádež význam na narušení osobnosti jedince, závisí na způsobu jejím provedení. Méně závažné bývají příležitostní a neplánované krádeže, které bývají spíše náhlou, ukvapenou reakcí. Naopak nejvíce závažnými bývají ty krádeže, ke kterým dochází opakovaně ve skupině vrstevníků, jelikož zloděje podporují ostatní členové skupiny a jak už jsem zmínila výše, krádež z hlediska vlastních norem skupiny není považována za nějaké vážnější provinění, proto nemají tolik zábran, aby se takového chování dopustili znovu. Pokud se však jedná o jedince, který krade sám, nemá tak žádnou podporu od svých přátel a ostatní ho spíše odsuzují, je tak díky většímu tlaku okolí u něj menší šance, že se k podobnému činu znovu uchýlí. (Vágnerová 2012, s. 795)

Je spousta důvodů, proč se pro takový čin dítě rozhodne. Jedinec může krást s cílem získat něco, čeho nelze dosáhnout přijatelnějším způsobem či nezná žádný jiný způsob, jak své potřeby uspokojit. Hutyrová (2013, s. 65) uvádí, že podle Vágnerové (2001) může být důvodem pro krádež také potřeba získání uznání či určitého postavení mezi svými vrstevníky. Rovněž může být krádež považovaná za jistý zážitek, realizovaná kvůli nedostatku podnětů a pocitům nudy, kdy tak jedinec touží po dobrodružství nebo se může jednat o krádež za účelem pomstít se druhému člověku.

#### 2.3.3.4 *Extrémní projevy agrese a šikana*

Extrémními formami agrese není myšleno jen agresivní chování proti druhé osobě, kdy např. jedinec fyzicky napadne druhou osobu, ale rovněž se jedná o takové jednání vůči vlastní osobě, kdy jedinec může poškodit i sám sebe. Např. lze na něm zpozorovat známky sebepoškozování či sebevražedné chování. Agresivní chování se projevuje také ve vztahu k věcem. Jedná se zejména o vandalství, kdy jedinec ničí např. veřejný majetek, školní majetek, věci spolužáků apod. (Miovský 2010, s. 75)

Zvláštní formou agresivního chování je šikana, která oproti náhlým rvačkám má úmyslný, opakovaný a dlouhodobý charakter a přináší agresorovi uspokojení z jeho moci nad slabším jedincem. Šikana se začíná většinou projevovat již ve středním školním věku. Větší pravděpodobnost vzniku šikany se zvyšuje u těch jedinců, u kterých se již dříve projevil tendence jednat agresivně vůči ostatním, nebo zde může mít i vliv potřeba jisté prestiže, kdy jedinec nezná jiný způsob, jakým by se ve skupině prosadilo, a proto k dosažení tohoto cíle používá fyzickou sílu. Zvláště u chlapců se projevují tyto sklony utvrzovat si tímto způsobem svoje postavení ve skupině. (Vágnerová 2012, s. 798)

Avšak šikana se nemusí projevovat jen fyzickými útoky na osobu. Může se jednat i o verbální útoky, jako např. slovní urážky, ponižování, posmívání. Patří sem také poškozování věcí oběti jako zničení výsledků školní práce, poškození oblečení, učebních pomůcek apod. (Hutyrová 2013, s. 59)

### 3 METODOLOGIE A ETICKÉ SOUVISLOSTI VÝZKUMU

V empirické části uvádím cíl výzkumu, popisuji vybranou metodu výzkumu a metodu sběru dat. Následuje popis výzkumného souboru, etické aspekty výzkumu a nakonec interpretace získaných dat.

#### 3.1 CÍL VÝZKUMU

Cílem výzkumu je zjistit vnímání terénních pracovníků terénních programů pro děti a mládež ve Společnosti Podané ruce a v souvislosti s tím také odhalit, co je vedlo právě k povolání terénního pracovníka. Rovněž se snažím zjistit, jak na tyto služby nahlíží samotní klienti. První výzkumná otázka tedy zní: „***Jak vnímají terénní pracovníci terénní programy pro děti a mládež ve Společnosti Podané ruce a co terénní pracovníky vedlo k takovému povolání?***“. Na tento cíl, který je pro mou práci stěžejní, jsem se snažila odpovědět pomocí polostrukturovaného interview s pracovníky. Pro odpověď na druhou výzkumnou otázku – „***Jak jsou terénní programy pro děti a mládež vnímány samotnými klienty?***“ – jsem zvolila dotazník určený pro cílovou skupinu dětí a mládeže, tedy klientů terénních programů. Jedním z důvodů, proč jsem si za cíl zvolila zkoumání pohledu na terénní programy očima terénních pracovníků a zároveň i uživatelů terénních programů, byl ten, že jsem chtěla zjistit vnímání této služby z obou perspektiv, tedy získat celistvý pohled na terénní programy pro děti a mládež. Druhým, z metodologického hlediska relevantním, bylo ukotvení výpovědí terénních pracovníků v kontextu vnímání této služby uživateli. Výsledky dotazníkové šetření pojmám pouze jako exploraci očekávání, potřeb a využívání terénních služeb, a to především proto, že kvůli specifčnosti terénu, není možné získat data úplně od všech klientů terénních programů.

#### 3.2 VOLBA METODY A TECHNIKY VÝZKUMU

Pro naplnění prvního výzkumného cíle jsem zvolila kvalitativní metodu, jejímž smyslem je jít v rozhovoru do hloubky. Zháněl (2014, s. 37) uvádí, že podle Švaříčka a Šedřové (2007) je kvalitativní výzkum:

Proces zkoumání jevů a problému v autentickém prostředí, s cílem získat komplexní obraz těchto jevů, založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provázející kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.

Za metodu sběru dat jsem zvolila polostrukturované interview. Tato technika je charakterizována zejména tím, že otázky jsou spíše flexibilní, tedy během interview se doptáváme na případné nové skutečnosti, které se objevily mimo předem danou strukturu

rozhovoru. Jinými slovy, si před začátkem výzkumu stanovujeme určité tematické okruhy, které jsou pro výzkumníka závazné, a k nim pak budeme podle průběhu rozhovoru postupně získávat další informace, které vyplynou z dané situace. Výzkumník tak klade různé doplňující otázky, jejichž pořadí lze zaměňovat tak, aby získal co nejvíce potřebných informací. (Mioviský 2006, s. 159-160)

K dosažení druhého výzkumného cíle jsem se rozhodla pro dotazníkové šetření, které Disman (2002, s. 141) považuje za velmi efektivní techniku, a to především z toho důvodu, že lze díky tomu získat informace od velkého počtu jedinců při relativně malých nákladech v relativně krátkém časovém intervalu. Rovněž výhodou této techniky je i zaručená anonymita. Na druhou stranu je zde kladena vysoká náročnost na ochotu dotazovaného (otázky může snadno přeskocit či na ně vůbec neodpovědět, což se mi i u mých dotazníků potvrdilo), nemožnost kontroly, zda dotazník vyplní cílová osoba (v mém případě byly dotazníky opravdu vyplněné požadovanou cílovou skupinou) a v neposlední řadě i nízká návratnost rozdaných dotazníků.

### **3.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR**

Výzkumný soubor je rozdělen na dvě části. První část tvoří terénní pracovníci ve Společnosti Podané ruce. Pro výběr výzkumného vzorku jsem zvolila dle Mioviského (2006, s. 131) tzv. metodu totálního výběru vzorku, která je charakteristická tím, že dopředu známe strukturu výběru. Jelikož jsem se tedy zaměřila na konkrétní terénní programy pro děti a mládež, kde navíc strukturu dané organizace znám, a je zároveň zacílená na konkrétní město, je podle mne výběr této metody správně zvolený. Tato metoda se nejčastěji využívá v případech, když se jedná o výzkumný soubor s extrémně malým počtem prvků. Druhá část výzkumného souboru je tvořena samotnými uživateli terénních programů pro děti a mládež. Zde jsem využila tzv. metodu samovýběru, která se např. od metody záměrného výběru liší tím, že výzkumník oslovuje ty jednotlivce, kteří musí aktivně projevit zájem o zapojení se do výzkumu. Jak popisuje Mioviský (2006, s. 133) „*Jedná se o situace, kdy více potencionálním účastníkům výzkumu nabízíme možnost se do výzkumu zapojit a je na jejich volbě, zda tak učiní, či nikoli.*“ Někteří se fakticky ani o možnosti účasti vůbec nemusejí dozvědět. Tuto metodu jsem zvolila z toho důvodu, že z povahy cílové skupiny i nastavení služby není znám základní soubor (ani jeho rozsah), tudíž lze jen těžko zajistit reprezentativitu vzorku. Jednalo se tedy o samovýběr a v souladu s ním je třeba hledět i na výsledky.

### **3.4 ETICKÉ ASPEKTY VÝZKUMU**

Vždy před samotným setkáním jsem respondenty obeznámila s mojí prací a jejím záměrem a ujistila je, že získaná data budou využita pouze k účelu mé bakalářské práce a budou zpracována anonymně. Proto při interpretaci výsledků výzkumu neuvádím nic, co by vedlo k jejich identifikaci. Jejich pravá jména jsou nahrazena jmény fiktivními a vzhledem k tomu, že se jedná o konkrétní organizaci, kde je počet pracovníků v dané službě omezený, jsou anonymizována i konkrétní města, která v celé práci uvádím jako „město X“ a „město Y.“ Rovněž jsem se jich vždy zeptala, zda bych si údaje mohla nahrávat na diktafon, který nikomu z respondentů nevadil. Rozhovory se uskutečnily pouze na základě jejich dobrovolného zájmu.

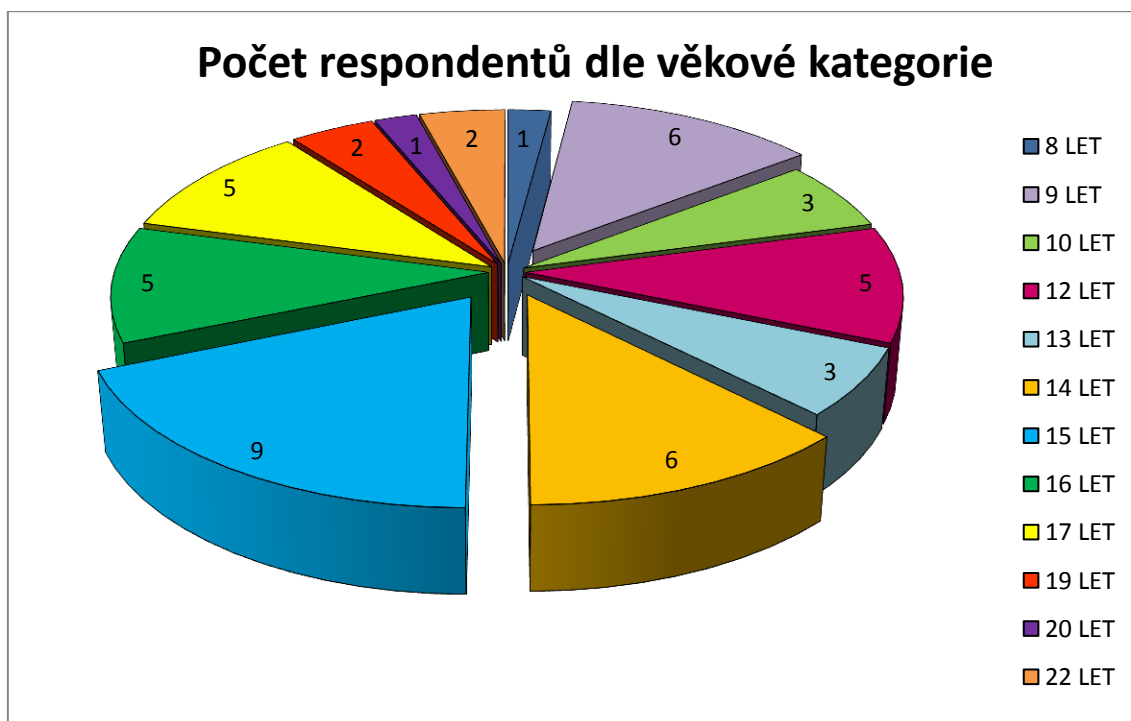
## 4 PREZENTACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

V této kapitole uvádím výsledky mého výzkumu. První část tvoří získaná data z dotazníkového šetření, které bylo zaměřené na klienty terénních programů dětí a mládeže, druhá část je věnována výsledkům polostrukturovaných rozhovorů s terénními pracovníky.

### 4.1 ANALÝZA DAT Z DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Dotazníky byly rozeslány do terénního programu pro děti a mládež „města X“ a „města Y“, kdy se mi jich vrátilo 48 ze zhruba 60 dotazníků. Dotazníky byly z většiny vyplňovány mužským pohlavím, nejčastěji se jednalo o klienty ve věkové kategorii 9 let a 12-17 let. Z dotazníku se mi podařilo získat následující odpovědi, ke kterým uvádím pro lepší přehlednost grafické znázornění. Na některé otázky někteří respondenti terénních programů neodpovídali.

Graf 1 Počet respondentů dle věkové kategorie



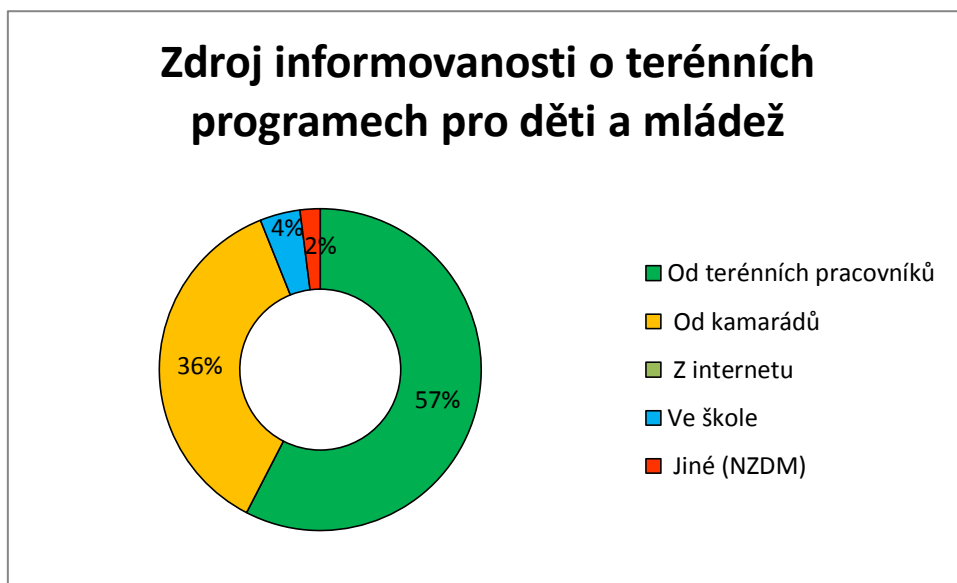
Z celkového počtu získaných dotazníků se k otázce „k čemu slouží podle respondentů terénní programy pro děti a mládež“ odpovědělo 29 respondentů a tři lidé odpověď neuvedli. Nejčastější odpovědí bylo zmiňováno v souvislosti s volnočasovými aktivitami, aby měli nějaký zdroj zábavy ve formě sportovních aktivit či jiných her, nebo že slouží jako prevence, kdy díky uskutečněním volnočasovým aktivitám nebudou vyvádět „hlouposti.“ Dále bylo také často zmiňováno, že slouží jako nástroj pomoci dětem, které



mají různé problémy. O účelu terénních programů pro děti a mládež pak nemá povědomí 16 respondentů.

O terénních programech se nejvíce dozvěděli přímo od terénních pracovníků, kdy tuto možnost označilo celkem 27 klientů. Druhým nejčastějším zdrojem pak byli kamarádi, s počtem 17 odpovědí. Ve dvou případech se jednalo o zdroj ve škole a jedenkrát bylo zmíněné nízkoprahové zařízení.

**Graf 2 Zdroj informovanosti o terénních programech pro děti a mládež**



Nejvíce se respondentům na terénních programech líbí volnočasové aktivity. Nejčastěji zmiňovali různé herní aktivity a sportovní činnosti, převážně fotbal. S počtem osmi odpovědí se pak klientům líbí na terénních programech „všechno,“ dále pak možnost využít prostory tělocvičny, kam mohou klienti docházet a různé výlety. V neposlední řadě pak někteří respondenti zmiňovali poskytování prezervativů zdarma, povídání si s pracovníkem nebo poskytnutí rady od pracovníka. Na tuto otázku neodpovědělo 6 respondentů, stejně jako u následující otázky týkající se vykonávání nejčastějších činností v rámci terénních programů.

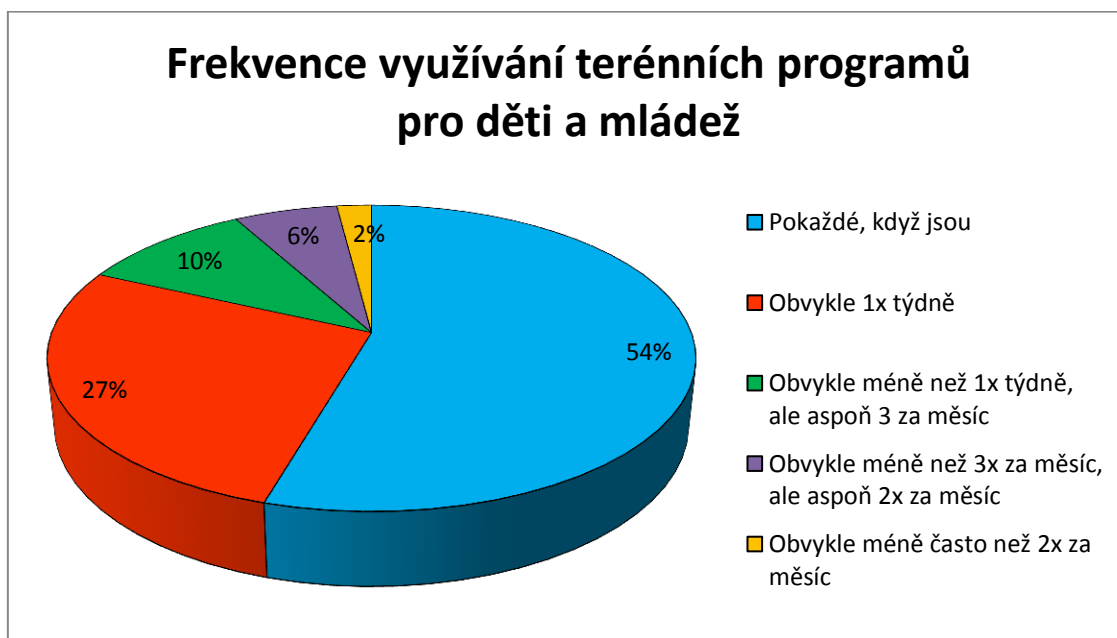
V terénu děti a mládež nejčastěji uváděli, že hrají různé sportovní a herní aktivity, což jak už jsem i několikrát ve své práci zmiňovala, je mostem, jak si s klientem vybudovat vztah a vzájemnou důvěru. Nejde tedy jenom o to poskytnout dítěti nějakou zábavu. Dále bylo častou odpovědí povídání si s pracovníkem o různých věcech či o nějakém problému.

U další otázky, z jakých důvodů využívají respondenti terénní programy, u jednotlivých možností přiřazovali také číslo od 1 do 3, podle toho, jakou hodnotu dané činnosti přikládají (1 – nejdůležitější, 3 nejméně důležité). Respondenti mohli zvolit více možností. Důvodem, proč daní respondenti terénní programy využívají, byla nejvíce

označována možnost „být s kamarády,“ která byla označena celkem 23krát s váhou 1. Druhou nejčastěji zmiňovanou odpovědí bylo využívání herních aktivit s počtem 21, rovněž s hodnotou 1. V neposlední řadě byla třetí nejčastější možnost označená celkem 20krát, a to „povídání si s pracovníky,“ které respondenti přikládali taktéž hodnotu č. 1.

Co se týče frekvence využívání terénních programů, nejčastěji respondenti odpovídali, že terénní programy využívají „vždy když jsou,“ což je tedy u terénního programu „města X“ 4krát týdně, terénní programy „města Y“ se pak konají 3krát týdně. Dále pak nejčastěji uváděli frekvenci 1krát týdně.

**Graf 3 Frekvence využívání terénních programů pro děti a mládež**



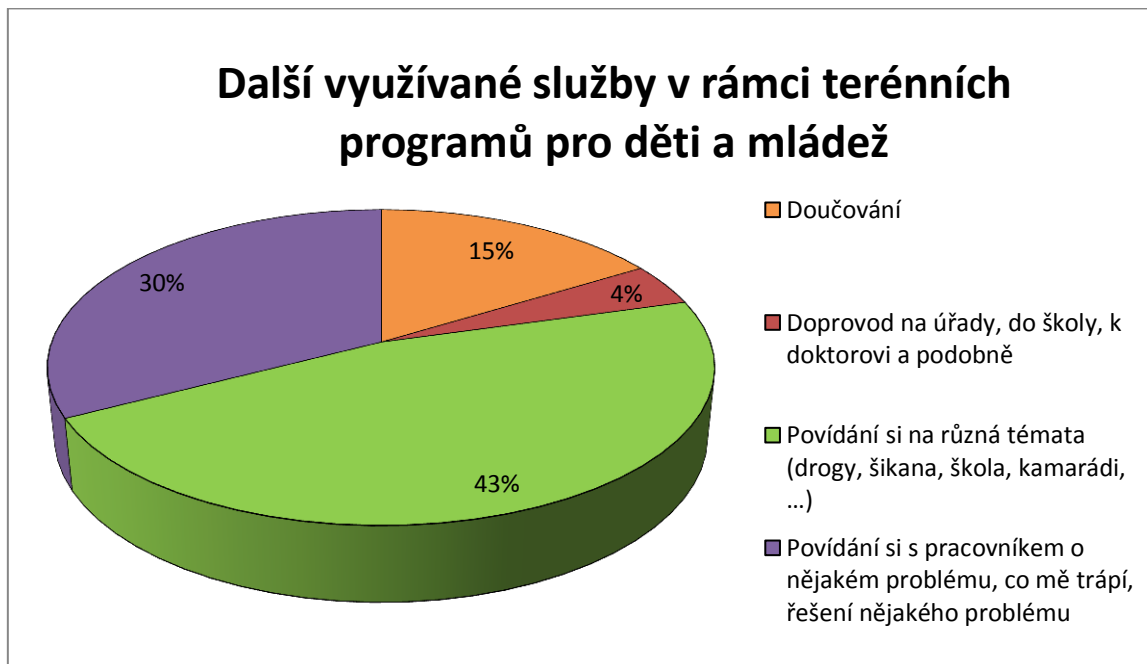
Další otázka se týkala toho, zda by respondenti na terénních programech uvítali nějakou změnu. Celkem 38 respondentů by žádnou změnu nechtělo a pouze 8 by změnu uvítalo. Většina těch, kterým by nějaká změna vyhovovala, však nevedla, co by konkrétně změnila. Pouze pár dotazovaných uvedlo, že by například chtěli, aby terénní programy probíhali i o víkendu či celý den nebo aby pracovníci chodili za nimi do terénu častěji.

Na otázku, zda by dotazovaným terénní programy v případě jejich zrušení chyběli, odpovědělo celkem 30 respondentů, že ano. 11ti dotazovaným by chybělo jen něco z terénních programů a jenom 7 respondentů by terénní programy nepostrádalo.

Kromě využívání volnočasových aktivit využívá celkem 36 respondentů i jiné služby v rámci terénních programů. Z nabízených možností mohli zaznačit více odpovědí. Nejčastěji se jedná o povídání si s pracovníkem na různá témata, které bylo označeno respondenty 20krát, celkem 14krát jako další nejčastější možnost bylo označené povídání si s pracovníkem o nějakém problému, které respondenta trápí, ve dvou případech se pak

jednalo i o doprovody do různých institucí. Naopak 11 respondentů jiné služby než volnočasové aktivity nevyužívá a ani zájem je využívat nemá.

**Graf 4 Další využívané služby v rámci terénních programů pro děti a mládež**



Kdyby měli respondenti nějaký problém nebo by se chtěli s něčím poradit, pro radu od pracovníka by si přišlo celkem 33 respondentů, ve 12 případech by záleželo na konkrétním problému či tématu a 3 respondenti by naopak radu od terénního pracovníka nechtěli. Celkem 24 dotazovaných uvedlo, že již nějaký problém (ať už školní, rodinný či osobní) s pracovníkem řešilo, 23 respondentů, že nikoli.

Co se týče vztahu k pracovníkům, celkem 44 respondentů uvedlo, že má k pracovníkům kladný vztah, pouze v jednom případě, že jejich vztah k nim je buď neutrální, nebo špatný, stejně tak bylo 1krát uvedené, že vztah k některému pracovníkovi je kladný a ke druhému neutrální. Odpovědi, co se respondentům na terénních pracovnících líbí či nelíbí, byly různorodé. Na tuto otázku však neodpovědělo 12 respondentů. Ti, kteří odpověď uvedli, jsou s pracovníky spokojeni. Nejčastěji uváděli, že se jim na nich líbí všechno a také, že „zaženou nudu“ různými volnočasovými aktivitami. Dále často odpovídali, že se jim na nich líbí jejich chování, že jsou hodní, mají pro ně pochopení, že jim na nich záleží, také, že „jsou sami sebou.“ Rovněž byla často uváděná odpověď, že si s pracovníky mohou popovídat o různých věcech, problémech a nemusí se stydět, nebo že jsou k nim více otevření, ohledně sdělování různých věcí.

## **4.2 UVEDENÍ DO ANALÝZY DAT Z POLOSTRUKTUROVANÉHO ROZHOVORU**

Interview jsem prováděla celkem se čtyřmi terénními pracovníky ve Společnosti Podané ruce, v rámci které dva pracují ve „městě X“ a dva ve „městě Y.“ Pro zachování anonymity uvádím také komunikační partnery pod fiktivními jmény.

Kvalitativní výzkum formou polostrukturovaných rozhovorů s terénními pracovníky je pro naplnění cíle práce stěžejní (viz ÚVOD a podkapitola 3.1 CÍL VÝZKUMU). Rozboru zjištění tedy budou věnovány samostatné podkapitoly.

Na základě výzkumného cíle zaměřeného na terénní pracovníky jsem formulovala dvě hlavní kategorie, a to **„Volba povolání terénní práce s dětmi a mládeží“** a **„Vnímání terénní práce s dětmi a mládeží.“** V první z nich se nejprve zabývám okolnostmi, které komunikační partnery přivedli k práci terénního pracovníka, což bylo u některých dáno studiem a u některých již předem preferovanou cílovou skupinou. Také mne zajímalo, jaká očekávání od tohoto povolání měli. Druhá kategorie je zaměřená na to, jak tito terénní pracovníci pohlízejí na terénní programy pro děti a mládež, tedy na své povolání. V této kategorii se věnuji nejprve vlastnostem terénního pracovníka, kterými by měl podle nich disponovat, dále, v čem je terénní práce obohatila, kde vidí její rizika, co by na terénních programech uvítali za změnu, v čem konkrétně vidí smysl terénní práce. Rovněž je zde pojednáno i o tom, zda a v čem mohli komunikační partneři díky terénním programům vidět změnu u jejich klientů nebo také, zda by podle nich tyto služby uživatelům chyběly. Uvedené kategorie z části vycházejí z okruhů v konceptuální části a částečně se jedná o výsledky samotné interpretace dat.

## **4.3 VOLBA POVOLÁNÍ TERÉNNÍ PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ**

První část výzkumné otázky zaměřené na terénní pracovníky je věnována důvodům pro výběr povolání terénního pracovníka, co terénní pracovníky k takové práci vedlo a jaké měli od ní očekávání.

Všichni komunikační partneři uvedli, že se nerozhodli být terénním pracovníkem záměrně. Někteří se tak k terénní práci dostali shodou okolností, u některých zase hrála roli cílová skupina s dětmi a mládeží, která je k terénní práci navedla.

#### 4.3.1 SHODA OKOLNOSTÍ V KOMBINACI SE ZAMĚŘENÍM STUDIA

Důvodem, proč Martina začala dělat práci terénního pracovníka, bylo získat „nějakou brigádu nebo praxi v oboru.“

*„No já jsem vlastně tuhle práci začala dělat, když jsem byla ve škole. A zhruba když jsem byla ve třetíku, tak jsem si řekla, že bych už mohla mít nějakou brigádu nebo nějakou praxi v oboru, tak jsem sháněla něco takového, kde bych mohla být jako dobrovolník nebo brigádník.“* A shodou okolností narazila ve škole na „inzerát, že Společnost Podané ruce hledá dobrovolníka na terénní práci.“

*„Tak jsem se přihlásila, že bych jim dělala dobrovolníka, a tak nějak prostě od té doby to pořád dělám. Takže nevím, jestli to bylo úplně jako rozhodnutí být přímo terénním pracovníkem, to asi úplně ne. Pro Martinu to bylo tedy spíše o tom „mít někde praxi“ a na tento inzerát „zrovna narazila.“ (Martina)*

#### 4.3.2 CÍLOVÁ SKUPINA

U Terezy hrála roli především daná cílová skupina, ke které během svého studia směřovala. Avšak zájem měla spíše o práci s dětmi a mládeží „spíš jako na tom klubu“ než o práci v terénu. Pracovat s mládeží byl její „sen, nejlépe právě v nízkoprahovém zařízení.“

*„A pak prostě když jsem hledala práci, jsem dala inzerát sem, takže samozřejmě jsem neváhala, ačkoliv jsem si přála být samozřejmě spíš jako na tom klubu, tak jsem šla na pohovor na pozici terénního pracovníka, takže vlastně kvůli tomu.“* Tereza také uvádí, že s cílovou skupinou dětí a mládeže se „nejvíc našla.“ (Tereza)

I pro Marka se stala cílová skupina dětí a mládeže preferovanou. Jak sám Marek říká, k práci s touto cílovou skupinou „inklinoval už od dospívání“, kdy si zpětně uvědomil, „že něco takového dělal jako kluk.“

*„A celkem mě to zajímalo, protože jsem tak k tomu nějak podvědomě inklinoval už od dospívání, ale to zpětně mi tak došlo, že něco takového jsem dělal jako kluk, ale to je spíš už jako legrační. Nijak jsem si to nevybíral vědomě.“ (Marek)*

Nicméně být přímo terénním pracovníkem nebylo jeho záměrné rozhodnutí. Cílem byla především práce s dětmi a mládeží, a to zda se bude jednat o práci „v klubu nebo v terénu“, mu už bylo „jedno.“

*„No já jsem se úplně tak nerozhodl. Protože ze začátku to bylo jako kdyby volné místo a mě to v té chvíli, když jsem nastupoval, bylo jedno, jestli budu v klubu nebo v terénu.“ (Marek)*

Jak jsem již zmínila, vliv na jeho rozhodnutí věnovat se cílové skupině dětí a mládeže, měla také jeho přechozí zaměstnání, která ho k práci s touto cílovou skupinou nasměřovala („*co se mi tak ukazovalo ve všech možných pracích, kde jsem dělal*“), že si díky nim uvědomil, „*že může být něco, v čem svým způsobem může být dobřej.*“

*„Co se mi tak ukazovalo ve všech možných pracích, kde jsem dělal, že může být jak kdyby něco, v čem svým způsobem můžu být dobřej a co i dělám, i když ta práce primárně to neobsahovala, jakože jsem třeba prodával céděčka v obchodě, a teď si tam někdo chodil se mnou povídat. Chodili tam jako puhoši prostě pouštět muziku, prostě různé typy zajímavých jako ze subkultur a tak. Potom jsem dělal i v baru, i takový hudební produkce a zase jsem se dostával více k tomuhle. Jako neříkám, že jsem tam dělal sociálního pracovníka, svým způsobem ale v podstatě ano. A když mi došlo, že když už toto dělám a nejsem za to placen, ale vlastně to dělám navíc a že jsem to vlastně vždycky chtěl trochu dělat, tak když jsem jak kdyby zkusil začít nějakou další etapu životní [...], tak první co bylo, že jsem si vyjel sociální služby na netu v Olomouci, a tak jsem chodil.“* (Marek)

Marek uvádí, že rovněž zpětná vazba od okolí ho podnítila k této práci („*mně to jako lidi zpětně tak nějak říkali, však ty by jsi mohl tohle, proč neděláš tohle.*“)

### 4.3.3 OČEKÁVÁNÍ

Jedním z hlavních faktorů při výběru povolání může být očekávání každého člověka, z toho co mu vybraná práce přinese. Na otázku „Jaké měli na začátku očekávání od terénní práce“, jsem dostala různé odpovědi.

Martina např. žádná očekávání „*extra*“ neměla, jelikož jí šlo především o to „*nabrat ty zkušenosti*“ a zároveň ani „*moc nevěděla, do čeho jde.*“

Tereza naopak od povolání terénní práce měla očekávání několik. Jedním z nich byla přítomnost dalšího terénního pracovníka, aby tak mohli „*chodit ve dvou do terénu.*“ Mezi další očekávání, která popisuje jako „*naivní představy*“, uváděla „*nějakou zpětnou vazbu od těch děcek*“, kdy očekávala, že budou mít klienti při prvokontaktech větší zájem o službu, („*že se hnedka toho chytanou.*“) Proč se tomu tak však zatím nestalo, přisuzuje buď jejich nezájmu nebo „*že to špatně odprezentovala.*“

*„A určitě jsem měla takový očekávání, takový ty naivní představy, že udělám nějaký prvokontakty, kdy oslovím poprvé nějaký děcka, představím jim naši organizaci a tak a očekávala jsem nějakou zpětnou vazbu od těch děcek, protože jsem jich udělala zatím během pár dnů na začátku dost těch prvokontaktů a nikdo se samozřejmě neozval. Takže jsem měla takový očekávání, že hnedka se děcka toho chytanou a budou volat a tak a zatím bohužel ne. Tak nevím. Buď jsem to špatně odprezentovala a nebo prostě děcka nemají zatím zájem.“* (Tereza)

Tomáš naopak „*úplně nějaký naivní představy*“ neměl, tušil, co ho může v terénní práci potkat („*celkem jsem jako tušil nebo počítal s tím, co mě čeká.*“)

„*To, co jsem očekával, tak to se tak nějak vyplnilo, když to tak řeknu. Jo jakože bych tam šel jako nějaký, že spasím svět, tak to vůbec.*“ (Tomáš)

## 4.4 VNÍMÁNÍ TERÉNNÍ PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ

Druhá část výzkumné otázky je zaměřena na to, jak terénní pracovníci vnímají terénní programy pro děti a mládež, konkrétně v čem vidí její smysl, jaká rizika podle nich tato náročná profese s sebou přináší, jaké si myslí, že by měl mít terénní pracovník vlastnosti, aby byla práce s danou cílovou skupinou co nejefektivnější, zda je terénní práce v něčem obohatila nebo například zda mohou u svých klientů díky využívání terénních programů vidět nějakou změnu apod.

### 4.4.1 VLASTNOSTI TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA

Za vlastnosti, kterými by měl terénní pracovník disponovat, aby vykonával dobrou práci, jsem rovněž získala různé odpovědi. V čem se však odpovědi komunikačních partnerů shodovali, byla **flexibilita**.

Jak například zmiňuje Tereza, že terénní pracovník by měl být přizpůsobivý, „protože ten terén je pokaždé jiný, na rozdíl od „klubu“, který je „pokaždé stejnej.“ Terénní pracovník nikdy přesně neví, co ho může v terénu potkat, jakou zakázku budou klienti od něj vyžadovat nebo zda vůbec na nějaké klienty v terénu narazí apod., proto musí počítat s každou situací a být připraven se jí přizpůsobit, zatímco v nízkoprahovém zařízení má pracovník určité zázemí, lépe může danou zakázku klientům zrealizovat, jelikož je zde více možností, jak v klubu trávit volný čas apod. Klienti nízkoprahového zařízení musí také dodržovat určitá pravidla, aby v zařízení mohla pobývat. To však neplatí v terénu, kde terénní pracovník přichází do prostředí klientů, kde si „pravidla“ určují „ty děti“, jak říká Martina. „Že to není o tom, že se ty děti přizpůsobují tomu pracovníkovi, ale právě že je to úplně naopak.“

„A tím je ta práce potom jakoby dobře dělaná, protože kdyby to bylo tak, že ty děti se musí 100% přizpůsobit tomu pracovníkovi, tak je to o ničem vlastně.“ Že tam je to o tom, aby se ten pracovník přizpůsobil, aby byl prostě flexibilní.“ Být flexibilní přináší prospěch oběma stranám, jak klientům, kteří budou spokojeni, jelikož jim bude v zakázce vyhověno, tak pracovníkům samotným, jelikož s nimi budou klienti lépe spolupracovat („a když takový není, tak potom z toho může mít různou frustraci“). Jde o to, jakou „zakázku“ si stanoví ten klient, ne pracovník. „Že on si třeba naplánuje, že v terénu bude dělat tohle, tohle a tohle, ale pak přijdou ti klienti a mají třeba úplně jinou zakázku a chtějí dělat něco jiného. A když on jim tam bude násilně cpát to své, co chce, tak vlastně obě strany z toho nevyjdou vůbec dobře.“ Na mysli se však má taková zakázka, která nebude v rozporu s obecně uznávanými společenskými hodnotami. Jedná se tak např.

o zrealizování nějakých volnočasových sportovních aktivit apod. Martina také uvádí, že terénní pracovník, který za těmi klienty přichází, „*tak jim spíše nabízí*“, co může pro ně udělat, ale je potřeba také počítat i s tím, „*že to ti klienti odmítnou.*“

Dále bylo za často zmiňovanou vlastnost, kterou by terénní pracovníci měli mít, uváděná **empatie**. Např. Martina říká, že terénní pracovník by se měl „*umět vcítit do toho klienta*“, a tím, že se bude „*zkoušet na ten svět podívat očima toho klienta*“, tento vhléd tak umožňuje lepší spolupráci s klientem („*a potom se mnohem lépe s tím klientem pracuje*“). Díky tomu má v jistém ohledu i pochopení pro jejich chování („*v některých věcech třeba ty děti vlastně úplně chápu, že dělají, to co dělají nebo že se chovají, tak jak se chovají*“).

Pak už se jednalo o charakteristiky, které se komunikačními partnery lišily. Tereza považuje za důležité vlastnosti např. také **komunikativnost**, („*protože děláš ty prvkontakty, takže to musíš umět nějakým způsobem prodat, podat*“), **nebojácnost** („*vůbec se za těma děckama odvážit přijít a nebát se jich je oslovit*“). S tím souvisí i mít tzv. „*hroší kůži*“, když „*ti děcka řeknou, co po nás chceš, běž někam, nás to vůbec nezajímá*“, tak si to nebrat tolik k srdci, ale jít dál („*že prostě no a co, tak vás to nezajímá, já jdu, čau a neřešit to*“), protože to „*potom ti lidi řeší a jsou třeba z toho smutní a přemýšlí nad tím.*“ Jednou z dalších mnoha vlastností Tereza uvádí i schopnost „**číst mezi řádky**“, kdy je potřeba všimnout si detailů „*v přímé interakci s těma děckama*“, když jsou v prostředí, ve kterém se chovají přirozeněji, jelikož nejsou ničím limitováni („*normálně kouří před tebou, jsou sprostí, takoví přirozenější*“), nemusí dodržovat žádná pravidla, jak je tomu v nízkoprahovém zařízení, ve kterém musí své chování ovládat („*na tom klubu se podle mě trošku víc krotí, že i když tady pocítujou, že tady to je jejich, tak venku na té ulici mají větší pocit svobody.*“)

„*A číst mezi řádky právě v přímé interakci s těma děckama, když jsou právě přirozenější v tom svém prostředí a tak se třeba dozvíš i nějaký ty věci navíc.*“

Marek za „*primární*“ vlastnost považuje být „*co nejvíc autentickej v tom kontaktu s těma klientama*“, nehrát si na něco, co není, nepřetvařovat se, ale jednat upřímně, ostatní vlastnosti považuje spíše za „*výhody.*“

„*Jako když je někdo usilovnej, tak je to výhoda v tom, že ho to jen tak lehce nezlomí. Když je někdo zas hodně komunikativní, tak zas to může být výhoda. Když je někdo strašně šikovnej, talentovanej v nějaké oblasti, tak zas to může být výhoda, ale furt to jsou jenom takové výhody, které tomu můžou pomoci, ale primárně je důležitá ta autenticita toho kontaktu.*“ Dále je podle něj „*dobrou vlastností*“ být schopen se dívat na



věc z více úhlu pohledů, nezastávat jenom jedno stanovisko, ale („*nahlížet na ty věci z různých stran*“).

„Základem je jak kdyby pochybování, ale v dobrém slova smyslu. Že si člověk v mnoha situacích dokáže říct: „No a co když je to trošku ještě jinak než to já vnímám.“

#### 4.4.2 OBOHACENÍ JAKO „HEZKÝ POCIT“ Z POMOCI NĚKOMU JINÉMU

Marka terénní práce obohacuje v tom, že mu přináší radost, když může být „užitečnej“ a někomu pomáhat („*je to strašně i hezký pocit, když se něco povede.*“) Také uvádí, že v jiném povolání by si „*nepřipadal tak užitečnej*“ a ani by ho jiná práce „*tolik nebavila.*“

Rovněž Marek reflektuje, že ho terénní práce, konkrétně „*úskalí,*“ která s sebou terénní práce přináší, posunula v jeho „*osobnostním rozvoji.*“

„*A takové ty úskalí, co to přináší, tak ty si myslím, že mi tak nějak jako pomohly v nějakém osobnostním rozvoji. Že si člověk na pár věci přijde i sám u sebe a může to i třeba nějak měnit k lepšímu nebo nějak růst osobnostně.*“ (Marek)

Stejně tak i zpětná vazba od lidí, se kterými přichází v práci do kontaktu, ho v osobnostním růstu mohou posílit. „*Ta práce s lidmi je taková, že je tam víc těch impulzů, i přímých od těch lidí, se kterými děláš, kteří tě nějak můžou navigovat v tom osobnostním růstu. Jako se strojem si nepopovídáš. A takhle si prostě v kontaktu s lidmi.*“

#### 4.4.3 OBOHACENÍ JAKO „CELKOVÝ POHLED NA KLIENTELU“

Pro Martinu je obohacením „*poznávání*“ těch dětí a mládeže, tím, že přichází ona za nimi, do jejich „*prostoru,*“ díky čemuž je poznává „*takové, jací doopravdy jsou.*“ Zároveň má pochopení pro jejich chování, vidí „*v nich to dobré.*“

„*Že i třeba ti sígři, co se takhle jeví pro dospělé, ve školách a tak různě, když s nimi přijdu do kontaktu, tak když je poznávám takhle v tom terénu, tak v nich vidím to, že prostě je v nich to dobré nebo i třeba chápu, proč se v té škole chovají tak nebo tak.*“ (Martina)

V tom terénu se jim může plně věnovat, („*být tam jenom pro ně*“) nebo už jenom s těmi dětmi „*trávit ten čas,*“ kdežto ve škole se jim tak intenzivně nevěnují, protože je „*tlačí to, že musí s nimi probrat nějakou látku, něco je naučit.*“

„*Ten člověk je tam vyloženě jenom pro to dítě. Takže ne jak třeba učitelé nebo takhle. Já to furt beru z toho učitelského hlediska, protože to mám vystudované. Je tlačí to, že musí probrat s nimi nějakou látku, musí je něco naučit a já v tom terénu ten rozdíl vidím v tom, že já tam jsem jenom pro ně a jsem tam pro to, jestli mají nějaký problém nebo už jenom to s nimi trávit ten čas.*“ (Martina)

Tereza vidí obohacení v tom, že jelikož má úvazek i na „*klubu,*“ tak ty klienty potkává nejen v nízkoprahovém zařízení, ale i v terénu a může tak díky tomu vidět, jak se klienti chovají doopravdy. „*Tím, že jsem i na úvazek na klub, tak s děckama, co chodí*

*pravidelně na klub, se potkávám právě teda tady a plus je ještě potkávám v tom terénu a přijde mi, že tam se chovají úplně jinak než tady na klubu.“* Tím, že tak jsou v nízkoprahovém zařízení dána nějaká pravidla, kterými se musí klienti řídit, aby mohli službu využívat, tak se *„trošku víc krotí, že i když tady pocítujou, že tady to je jejich, tak venku na té ulici mají větší pocit svobody.“*

#### **4.4.4 RIZIKA PRAMENÍ Z VÝKONU TERÉNNÍ PRÁCE – „OTÁZKA BEZPEČNOSTI“**

Nejčastěji zmiňovanou odpovědí, co se týče rizik, spojených s výkonem terénní práce, bylo uváděné potenciální nebezpečí v některých situacích s klienty.

Např. Tomáš za jedno z rizik vyplývajících z terénní práce vidí v *„bezpečnosti“*, kterou však *„vnímá z pohledu těch holek“*, tedy kolegyň, které klienti tak moc nerespektují. *„Já to spíš vnímám z toho pohledu těch holek. Teďka když se dvě holky vystřídalaly na terénu, tak tam hodně vnímám tu otázku bezpečnosti. Když jsem tam třeba já, tak to tolik neřeším, ale u těch holek to vnímám.“* Problém tedy spočívá ve vnímání ženské a mužské role, jelikož ženy jako terénní pracovnice *„tolik třeba mladí kluci neberou.“* Jak dále Tomáš uvádí, *„mají třeba nějaký sexuální narážky na ně, neposlouchají je úplně tak, jak by si ty holky představovaly.“* Kromě toho, jak jsem již zmínila několikrát výše, v terénu se klienti nemusí omezovat, mají tam větší svobodu, než na tom *„klubu,“* *„takže si víc dovolujou, jsou vulgárnější třeba a tak.“*

Tereza zmiňuje za riziko terénní práce otázku bezpečnosti, především proto, že ona jako ten *„teréňák“* chodí do terénu sama. Když tedy dojde k nějakému konfliktu s klienty (*„něco se stane, nějak se pohádáme nebo něco, tak vždycky je to slovo proti slovu.“*) Jelikož se tedy nachází v terénu sama, *„nemá tam nikoho, kdo by jí dosvědčil, že jí klient fyzicky napadnul nebo napadnul slovně (,že tam nemáš takovou tu záchranu, nějakýho svědka.“*) Tereza rovněž vnímá rozdíl v chování klientů, co se týče pohlaví terénního pracovníka, (*„že kluci si na mě víc dovolujou,“*), protože je *„ta žena, taková ta křehká.“*

I Martina v souvislosti s otázkou bezpečnosti poukazuje na mužskou a ženskou roli terénního pracovníka, kdy však chodívá do terénu s kolegou, což považuje *„za úplně jinou práci“* (*„než kdybych měla třeba kolegyni nebo kdybych chodila sama.“*)

*„A ono je taky základ to, že chodím vlastně s kolegou do terénu, že tohle bych chtěla říct, že je fakt super, že vlastně chlap a ženská, že to je potom taky úplně jiná práce, než kdybych měla třeba kolegyni nebo kdybych chodila sama. Jako chodit sama, to už mi přijde jako dost nekomfortní ta situace celkově.“* (Martina)

#### 4.4.5 DALŠÍ RIZIKA PRAMENÍCÍ Z VÝKONU TERÉNNÍ PRÁCE

Mezi další rizika, která k povolání terénního pracovníka patří, je „*nepřízeň počasí*“, jak uvádí např. Tereza. „*Občas se zadarí, že ráno vyjedu, krásně svítí sluníčko a přijedu do (,města Y“ a tady je prostě pochmurno, deštivo, tak třeba nejsem oblečená, kór tím, že dojíždím, tak když nevychytám ráno oblečení, tak jsem někde, protože pak mám mít třeba čtyři hodiny terén a já se špatně obleču a jako co mám dělat že. Do terénu musím jít, a když jsem špatně oblečená, tak trpím.*“

Jak říká Marek, počasí je „*nejisté*“, když prší nebo je zima, člověk není v tom „*teplíčku*.“

Tereza z počátku, kdy začínala „*dělat ten terén*“, nepocítovala, že by terénní práce měla nějaký smysl („*jeden den to na mě tak dolehlo, kdy jsem si prostě říkala pane bože ten terén je na prd, já to nechci dělat*“). Tyto pocity „*vyčerpání*“ měla především ze začátku, když s cílovou skupinou dětí a mládeže „*dělala prvokontakty*“, kdy nedostala od nich žádnou **zpětnou vazbu**, což jí „*hrozně mrzelo*“, protože nevěděla, kde nastala „*chyba*“, zda („*dělám něco špatně nebo co je špatně*“), měla pocit, že za to může ona („*připadneš si, jakože ta chyba je na tvou straně*.“) Tereze zároveň v terénu chybí „*takoví to zázemí*“, které na klubu má. V terénu nemá žádnou oporu, jelikož tam chodí sama, musí „*chodit po té ulici*“, vyhledávat ty kontakty, není to zkrátka („*taková ta čistá práce, kdy si s těma děckama sedneš na gauč a povykládáš si s něma*.“)

Absenci zpětné vazby od klientů zmiňuje také Marek, podle něhož sice „*nějaká zpětná vazba je*“, ale „*objektivní nebude teda fakt nikdy, protože ti, co mají dobrou zkušenost se mnou, tak ti to zas budou přehánět, jakože tu zpětnou vazbu, takže já se nedozvím, co přesně*.“

Podle Marka je také potřeba dávat „*si pozor na hranice*“ mezi klienty. Pracovník by na jednu stranu neměl udržovat příliš odměřený přístup od klientů, ale zároveň by si je neměl pouštět příliš blízko, protože to je pak „*cesta do pekla, aji jak kdyby technicky i emočně a to není dobré*.“ Často se mu stává, že když v tomto povolí, tak „*chtějí ještě víc a už pomalu jen pro sebe by tě chtěli mít*“ a tehdy přichází ta chvíle, že najednou člověk v těch situacích znejistí, že („*začne být sám nesvůj, jak si tu hranici udržet, kam si ji až posunout*.“) V tu chvíli tak pocítoje jakousi osobní nejistotu („*že nemám pevnou půdu pod nohama*.“)

Za „*velké riziko*“ Marek vnímá **upřednostňování zájmu společnosti nad zájmem klienta** („*že se často zapomíná na to, co ten klient potřebuje a strašně se myslí na to, co by společnost chtěla a co si pracovník myslí, kam by ho chtěl dostat a až potom v třetí řadě se*

*přijde na to, že nám ten klient jako toto vůbec neočekává.“) Toto riziko se však týká sociálních služeb obecně, že se pracovník snaží klienta dostat někam, kam nechce a „pak je nešťastnej sám, že se mu to nedaří ho dostat tam“, kam by chtěl a „hledá problém a chybu v sobě, že s ním nesprávně pracuje nebo něco,“ z čehož pak začne být frustrovaný („a v konečném důsledku je to to vyhoření.“)*

Dalším takovým rizikem je podle něj, když se snaží „**předělávat ty lidi.**“ Toto považuje za „základní chybu,“ zvláště v systému výchovy a pedagogiky, který je v tomto ohledu „*velice blbě nastaven,*“ jelikož se snaží člověka přeměnit, a tím tak ztrácí určitou „*přirozenou osobnost,*“ kterou ten člověk má.

*„Já si celkově o výchově a pedagogickém systému myslím, že v tomhle je velice blbě nastaven, protože se snaží zabíjet jak kdyby přirozenou trošku osobnost někdy. Protože někdy mi přijdou nejvíc ty jak kdyby v uvozovkách problémoví, co vyčuhují z toho davu, právě jako strašně šikovní, kdyby se s nima nějak jinak pracovalo, ale já to jako nezměním sám. A nepůjdu s nima ani do odporu vůči tomu systému, ani je nebudu v tom podporovat.“ (Marek)*

Zároveň ale má pro klienty v některých věcech pochopení, jak pro jejich chování („*úplně chápu, proč jsou naštvaní, znudění, otrávení a nebaví je to, jak už škola nebo prostě takové věci*“) tak pro způsob hledání jiné alternativy vyrovnání se s frustrací („*a proč potom hledají jak kdyby možnost, jak si vykompenzovat tu jejich frustraci, buď užíváním návykových látek, nebo v nějakých adrenalinových činnostech, které nejsou úplně společensky žádoucí.*“)

#### **4.4.6 VÍTANÁ ZMĚNA - DALŠÍ TERÉNNÍ PRACOVNÍK**

Všichni komunikační partneři se shodli na tom, že by uvítali dalšího terénního pracovníka. Pro Terezu představuje největší problém to, že nemá žádné zázemí („*určitě to zázemí toho, že jste dva*“). I Tomáš souhlasí s tím, aby do terénu chodili dva pracovníci, ať už co se týče bezpečnosti („*aby tam ten člověk nebyl sám*“), nebo aby měl zkrátka nějakou oporu, někoho „*s kým by si mohl občas popovídat, aby se tam nezcvoknul,*“ pokud např. počasí není příznivé apod. Marek by uvítal dalšího terénního pracovníka zejména kvůli tomu, že by pak ta práce byla více intenzivní, „*protože další člověk by mohl sám někam jinam chodit*“ do jiných lokalit, tudíž by pak měli čas intenzivněji se věnovat těm stálým klientům.

#### **4.4.7 VÍTANÁ ZMĚNA – „BÝT ONLINE“**

Tomáš by chtěl udělat terén „*tak nějak moderně,*“ aby mohl mít u sebe tablet s internetovým připojením, kdy by tak přes „*pracovní facebook*“ mohl např. oznámit polohu, kde se právě nachází nebo ke které lokalitě právě směřuje „*v případě že ty děcka tam zrovna nejsou v té lokalitě,*“ zkrátka aby mohl být „*takovej online.*“

Tereza uvádí, že by chtěla mít „oficiálně nějak požehnaný od vedení,“ aby byl součástí terénu i „nějaký pravidelný den,“ kde byl mohl pracovník „u toho facebooku třeba sedět fakt ty dvě hodiny a řešit s děčkama něco,“ protože spoustu dětí už netráví tolik času venku, „ale sedí doma u počítače a jsou na facebooku,“ a tím tak mohou být společně v kontaktu alespoň přes sociální síť, kde se navíc „právě kolikrát děcka otevrou víc,“ když píšou o svých problémech, („líp se jim to říká, když nejsme osobně jako tváří v tvář.“)

#### **4.4.8 VÍTANÁ ZMĚNA – VÍCE ČASU NA ADMINISTRATIVU I KLIENTY**

Pro Martinu by bylo lepší, kdyby měla více času na psaní administrativy, aby tak mohla více času trávit i s klienty („někdy mi přijde, že dělám víc za tím compem než můžu jít do toho terénu.“) Uvědomuje si, že administrativa je také důležitá část její práce, ale „takhle mi někdy přijde, že ubírám ten čas, kdy můžu být s těma děčkama, jenom pro to, abych si napsala tu administrativu.“

*„Ale tak administrativa je všude že, to je jako potřeba, to chápu, ale kdyby byl na ní trošku víc čas, aby člověk smysluplně mohl dělat tu práci v tom terénu. Samozřejmě je jasný, že se to musí nějakým způsobem vykazovat, to chápu, ale takhle mi někdy přijde, že ubírám ten čas, kdy můžu být s těma děčkama, jenom pro to, abych si napsala tu administrativu. Kdybych třeba měla o jedno dopoledne navíc, kde bych to třeba mohla psát. To by bylo ideální.“ (Martina)*

#### **4.4.9 SMYSL TERÉNNÍCH PROGRAMŮ JAKO PŘÍSTUPNÉ A DŮVĚRYHODNÉ CESTY POMOCI DĚTEM A MLÁDEŽI**

Často smysl terénních programů pro děti a mládež zazníval v souvislosti s nízkoprahovým zařízením, kdy jak uvádí Tomáš, se terénní pracovníci dostanou v terénu do kontaktu s dětmi, „které třeba nechtějí do klubu nebo mají obavy jít do klubu nebo vůbec neví, že by něco takovýho mohlo existovat.“ V terénu jde lépe navázat kontakty, jelikož jsou terénní pracovníci „v jejich prostředí,“ lépe se zde navazuje vztah s klienty, jelikož například „ten člověk třeba ani nechce chodit do nějakých těch institucí, protože se prostě necítí na to, nemá to rád, nemá k tomu důvěru.“ Dále Tomáš zmiňuje, že díky terénním programům jsou také pracovníci v kontaktu s dětmi, které přestaly do nízkoprahového zařízení chodit, jelikož je pro ně nově přestěhovaný klub daleko. Tereza uvádí, že díky terénu může také dělat i nějaké prvkontakty, když („do klubu sháním nový děcka“), jelikož jich ani spousta nemá povědomí, o tom co nízkoprahové zařízení pro děti a mládež znamená, („takže děláš i nějakou reklamu tomu.“)

#### 4.4.10 SMYSL TERÉNNÍCH PROGRAMŮ JAKO NÁSTROJE PREVENCE PŘED SPOLEČENSKY NEŽÁDOUCÍMI JEVI

Martina vidí v terénních programech „obrovský význam“ už jenom v tom, že si tam s těmi dětmi „povídají nebo je spíš poslouchají,“ jelikož jsou často jediné osoby, které je vyslechnou („mnohdy rodiče nemají čas se jim věnovat, buď jsou v práci, nebo mají svých problémů dost nebo ty rodiče sám nikdo neposlouchal, takže oni to ani neumí poskytnout těm vlastním dětem. Spolužáci je berou tak už nějak s rezervou, protože si furt něco vymýšlí, takže už jenom to, že je tam ten terénní pracovník, který je vyslechne, poslouchá je.“)

Důležitou součástí terénní práce s dětmi a mládeží jsou i volnočasové aktivity, které jsou prostředkem k jednoduššímu a lepšímu navázání vztahu a důvěry s klientem. Jak uvádí Martina, mnoho lidí „co to jen ta vidí zpovzdálí,“ však v těchto volnočasových aktivitách nevidí žádný smysl, spíše si na to udělá takový názor („že si tam jako s něma hrajem a co.“) Nicméně tyto volnočasové aktivity slouží také jako nástroj prevence před společensky nežádoucím trávením volného času („jo hrajeme si tam s něma hry, ale to že si tam s něma zrovna tu dobu hrajeme hry, tak to už je nějaká jakoby ta prevence i toho, že v té době nedělají nic jiného. Že třeba tam někde nerozbíjejí okna, někde tam nepopíjejí.“)

Podobně i Marek vnímá terénní programy jako preventivní prvek. „Já si myslím, že se dají jak kdyby podchytit některé věci dřív, než se z toho stane úplně mega průser.“ Důraz klade především na to, jak se klienti staví k okolnímu světu, „u kterého mají pocit, že jim nerozumí,“ že je prevence v tom, že najednou tu autoritu dospělého vnímají jinak, („že se zlomí v těch dospívajících ten pocit, že nemůžou nikomu důvěřovat“), díky tomu, že přijdou do kontaktu s tím terénním pracovníkem, který se o ně „zajímá,“ má pro ně pochopení. Prevenci vidí také v tom, že ten pracovník může být „průvodcem pro některé, které jsou na hraně třeba a že stačilo by fakt jako podklouznout tou nohou těsně vedle a celej ten život by byl úplně na prd pro ně.“

„S takovým, co už nelze hnout, že ten člověk si už tak nějak vybral, tak s tím nepohne ten terénní pracovník. Pak je většina těch na hraně a pak jsou takoví, co tahají z té hrany nevědomky ty na tu svou stranu, aby v tom, jak jsou na tom blbě, nebyli sami. No a tady někde, když ten pracovník je mezitím, tak je strašně důležitéj. Jak pro toho, co je na tom blbě, protože může zmírnit to, jak je na tom blbě, tak pro ty, aby nespadli z té hrany dolů. Takhle vnímám i funkci těch teréňáků obecně.“ (Marek)

#### 4.4.11 ZMĚNA V POROVNÁNÍ S JINOU GENERACÍ

Martina s „určitostí nemůže říct,“ že by přímo díky terénním programům mohla u klientů zaznamenat nějakou změnu. Vývoj dítěte ovlivňuje spoustu faktorů a mezi ně patří také terénní programy, nejsou ale tím jediným činitelem, který by měl na jejich vývoj vliv („*ho neovlivňujeme jenom my, ale celkově to prostředí kolem toho dítěte.*“)

Tomáš nějakou změnu v chování u klientů vidí, ve srovnání s klienty starší generace, („*a když těm jejich kámošům nebo starším bylo 15 a teď jim je těch 18, 19*“) kdy ti, co byli ve věku generace dnešní, „*někteří skončili v kriminále, někteří si přidělávají na nějakých pofiderních, černých akcích a podobně.* V porovnání s tou předchozí generací u té současné nějakou pozitivní změnu vidí („*ale řekl bych, že ta generace, co je teď, tak je na tom líp o hodně.*“)

*„Tak když to srovnám s tou generací, třeba teď máme ty kluky 15 let, a když těm jejich kámošům nebo starším bylo 15 a teď jim je těch 18, 19, tak to byla taková ta generace, kteří teďka někteří skončili v kriminále, někteří si přidělávají na nějakých pofiderních, černých akcích a podobně [...] ale řekl bych, že ta generace, co je teď, tak je na tom líp o hodně.“ (Tomáš)*

Změnu vidí například ve školním prospěchu klientů, („*spousta z nich se drží na těch školách*“), že se lépe orientují v různých věcech („*tak jenom na těch počítačích jsou prostě lepší než ti před něma, mají větší přehled.*“)

*„Je to hodně poznat, jakože jsou trošku někde jinde, protože oni k nám chodili vlastně od těch 10 let a teď jim je těch 15 a jsou pak někde jinde, než když srovnám ty kluky, kterým bylo tenkrát těch 15 a teď jim je těch 20. Už tenkrát se neudrželi na těch školách, neuměli určitý věci. Je to sice jenom 5 let, ale je to prostě poznat, že jsou trochu někde jinde, ne všichni, ale je jich víc, než jich bylo v té skupině před něma. A právě ti starší se teďka drží v tom terénu. Na ten klub už nechodí, ale v tom terénu jako jo a řeší zase jiný záležitosti. Už neřeší školu, ale řeší úřad práce a výživný a takový.“ (Tomáš)*

#### 4.4.12 ZMĚNA VE VNÍMÁNÍ „SVĚTA DOSPĚLÝCH“ A „SEBE SAMOTNÉHO“

Marek vidí změnu v tom, jak se ty „*děcka otevřou*“ tomu okolnímu světu dospělých, kterému dříve nedůvěřovali, u kterého měli pocit, že je nikdo nechápe. Tuto změnu může často zaznamenat například v situacích, „*když se dostanou do průseru,*“ něco vyvedou a nějak se jím s tím problémem pomůže, kdy tak najednou vidí ten posun ve vztahu k dospělým („*někdy vidím ten přechod, jakože co se týče vztahu k těm autoritám. Že jak zjistí, že ti dospělí jim fakt nechtějí dělat jenom špatně, že to s něma v uvozovkách myslí dobře, že jim to fakt docvakává, že to myslí dobře.*“) Tím, že tak navážou vztah s tím terénním pracovníkem, „*najednou mají kompenzovanou tu potřebu toho lidského kontaktu i s tím dospělým světem,*“ což považuje u dospívajícího jedince za velmi důležité, jelikož

když nějaký vztah s takovým člověkem mají, ke kterému vzhlíží, je pro ně nějakým způsobem důležitý, snižuje se tak riziko, že si tuto potřebu budou vynahrazovat jinou alternativou, jako např. nějakými sociálně patologickými jevy. *„Jak je to vidět v tom, jak ty děcka se otevřou a najednou mají kompenzovanou tu potřebu toho lidského kontaktu i s tím dospělým světem, což je podle mě pro toho dospívajícího strašně důležité. Protože když je tato potřeba kompenzovaná, tak se výrazně snižuje riziko, že si ji budou kompenzovat nějakým rizikovým chováním.“* (Marek)

Marek také někdy *„pozoruje přechod“* v uvažování klientova chování, kdy se z fáze *„před uvažováním o změně“* najednou dostává do fáze, kdy začíná o změně svého chování uvažovat (*„už začíná uvažovat, jestli teda je spokojenej s tím, jak to je a jestli by neměl teda udělat něco, aby byl víc spokojenej, něco změnit.“*) Úplnou změnu chování zatím však ještě nepozoruje, jelikož ještě nedošli do fáze, ve které by tu změnu chtěli uskutečnit. *„A ono v tom dospívání ani k ničemu jinému nemůže dojít, protože oni nemají tu situaci svou nastavenou, že by ji ještě měli měnit, protože v ní nejsou. Oni jenom hledají, co teda s nima bude.“* Když už se dostanou do této fáze uvažování o změně, kdy začnou přemýšlet o tom, zda by neměli něco na sobě změnit (*„aha, ale aby se mnou nebylo až tohle, kdo ví, jestli bych měl nebo neměl tohle dělat“*), sice ještě v tom svém chování pokračují, ale už si uvědomují následky svých činů, *„už to nemají tak v paži a že sice ještě budou blbnout v něčem, ale už jenom přece si budou dávat pozor. Už si budou dávat pozor na nějaké kamarády, už si budou dávat pozor na některé činnosti.“* Avšak zmiňuje, že vliv na tento proces uvažování o změně má více faktorů (*„učitelé tam sehrávají nějakou roli taky a rodiče taky. Ale to už ale těžko říct, že...ono většinou se stane ten přechod z té jedné fáze do druhé díky tomu, že ten člověk se setkává s více podněty k tomu, aby nad tím začal uvažovat.“*)

#### **4.4.13 VYPLNĚNÍ ČASU/ POSKYTNUTÍ ZÁZEMÍ**

Všichni komunikační partneři se shodli v tom, že v případě zrušení terénních programů by klientům tato služba chyběla. Chyběly by jim například v tom, že díky volnočasovým aktivitám, které jsou nezbytnou součástí terénních programů, mohou trávit volný čas tak, jak by chtěli, protože např. ne všichni klienti disponují některým sportovním náčiním, které právě terénní programy zajišťují. Dále bylo často zmiňováno, že by klientům terénní programy chyběly proto, že si mohou s terénními pracovníky o čemkoliv popovídat, vědí, že se *„s něma někdo baví prostě rovnocenně jak s kýmkoliv jiným, že si mají za kým zajít, že jim to někdo vysvětlí trochu jinak, než že jim to někdo řekne ve škole, že můžou mít tu důvěru.“* (Tomáš)



Marek zmiňuje, že by zrušení terénních programů pro klienty znamenalo „určitý deficit jak kdyby v tom prožívání a v tom pocitu, že se někdo o ně zajímá, že jim někdo pomáhá nebo že se teoreticky můžou na někoho obrátit,“ zároveň ale uvádí, že je to „těžko měřitelné,“ protože je to individuální záležitost, každý by se s tím vyrovnal po svém („někdo by ani nemrkl, někdo by ani nepřiznal, že mu to třeba chybí nebo je mu smutno a někteří takoví, co by to ani nikdy v životě neřekli, tak by jim to možná chybělo nejvíc.“)

Někteří komunikační partneři také uváděli, že by spousta klientů tuto službu postrádala, protože je na ně zvyklá („vím, že už jsou třeba na nás hodně zvyklí. Většinou nás tam fakt i očekávají v určité dny, v určité časy, myslím si, že bychom jim chyběli, když to tak řeknu.“), jak uvádí například Martina.

## ZÁVĚR

Cílem mé bakalářské práce na téma terénních programů pro děti a mládež bylo za pomoci polostrukturovaného rozhovoru zjistit, jak terénní pracovníci vnímají tyto terénní programy a co je vedlo k výkonu tohoto povolání. Zároveň bylo na základě dotazníkového šetření jako explorace také cílem zjistit, jak jsou tyto služby vnímány samotnými klienty terénních programů. Svoji pozornost jsem zaměřila konkrétně na terénní programy Společnosti Podané ruce, se kterými mám sama osobní zkušenost.

Jelikož jsou v mé práci tyto dva cíle rozděleny dle výsledků z analýzy dotazníkového šetření a analýzy polostrukturovaného interview, i zde zrekapituluji tyto výsledky zvlášť. Uvedu ty výsledky, které se mi zdáli nejzajímavější.

Z dotazníkového šetření se mi podařilo získat celkem 48 dotazníků, z terénního programu „města X“ a „města Y“. Otázky byly zaměřené na frekvenci využívání terénních programů, nejčastější činnosti v rámci terénních programů, zda respondenti využívají i jiné služby v rámci tohoto programu, co se jim na nich líbí, zda by uvítali nějakou změnu, zda by jim terénní programy chyběly aj. Na některé otázky však nebylo některými respondenty zodpovězeno. Tento dotazník pak uvádím v příloze. Většina respondentů ví nebo si alespoň myslí, k čemu terénní programy slouží. Nejčastěji zmiňovali, že slouží jako zdroj zábavy. Podstatu sociální práce neboli, že slouží k pomoci dětem s problémy či jako prevence před společensky nežádoucími jevy, odpovědělo celkem 11 respondentů.

Co se respondentům na terénních programech nejvíce líbí, uváděli možnost využití sportovních a jiných herních aktivit. Důvodem, proč využívají tyto programy, nejčastěji uváděli možnost být s kamarády, hry a povídání si s pracovníkem. Tyto tři činnosti jsou pro ně dle přiřazených hodnot nejhlavnějšími důvody pro využívání terénních programů.

Většina respondentů využívá terénní programy vždy, když se konají, což může znamenat, že má tato služba u mnohých nezastupitelné místo a je důležitou součástí jejich života, což lze podložit i otázkou č. 10, na kterou většina odpověděla, že by jim v případě jejich zrušení, terénní programy chyběla.

Z dotazníků také vyplývá, že téměř všichni respondenti jsou s terénními programy spokojeni, žádnou změnu by tak u nich nevyžadovalo celkem 38 dotazovaných. Spokojenost zmiňovali i se samotnými terénními pracovníky, ke kterým má většina respondentů kladný vztah. Na terénních pracovnících se jim tak líbí například to, že je zabaví různými sportovními činnostmi a hry. Častou odpovědí také bylo chování pracovníků, konkrétně, že jsou hodní, mají pro ně pochopení, nebo například, že si na nic nehrají.

Z výsledků analýzy dat získaných polostrukturovanými rozhovory s terénními pracovníky vyplynulo, že ani jeden z nich se nerozhodl být terénním pracovníkem cíleně. U některých hrála roli shoda okolností, někteří se k tomuto povolání dostali skrze vybranou cílovou skupinu dětí a mládeže, kterou preferovali.

Dále mne také zajímalo, zda terénní pracovníky jejich činnost nějakým způsobem obohatila, na což jsem dostala různé odpovědi. Jednou z nich byl například pocit, když se podaří někomu pomoci a být tomu klientovi užitečný nebo také posun v osobnostním vývoji. Pro některé zase bylo obohacením to, že v terénu mohou na klientech upozorovat jejich přirozené chování, jelikož jsou sami sebou, jsou ve svém prostředí, které pro ně představuje pocit bezpečí a nejsou ničím omezováni.

Z výsledků jsem se také mohla dozvědět o určitých rizicích, která terénní práce obnáší. Jedním z nich byla zmiňovaná například otázka bezpečnosti, nedostatek zpětné vazby od klientů, hranice mezi klienty nebo také např. vnější vlivy jako nepřízeň počasí. Všichni komunikační partneři se shodli na tom, že by uvítali nového terénního pracovníka, ať už kvůli výše zmíněné bezpečnosti, určité opoře či zázemí v tom, že do terénu chodí dva terénní pracovníci a ne jen jeden nebo také kvůli intenzivnější práci s klienty.

Rovněž mne zajímalo, jaký smysl vidí v terénních programech, na což jsem opět získala různé odpovědi. Někteří vidí význam v terénních programech z toho důvodu, že díky nim mohou kontaktovat takové děti a mladistvé, které nejeví zájem navštěvovat nízkoprahové zařízení, mají z něj obavy či vůbec nemají o něm žádné povědomí. Někteří zase vidí smysl terénních programů zejména v prevenci před společensky nežádoucími aktivitami.

Avšak dle mého úsudku je obecný pohled na terénní programy takový, že se společnosti tyto služby jeví jako nepotřebné, nespátřují v nich smysl, jelikož navenek vidí jenom ty volnočasové aktivity, které pracovníci s klienty dělají, ale už tam nevidí ten prvek sociální práce, protože ani neznají ty činnosti, které jsou s touto prací spojené. (Viz kapitola ÚVOD)<sup>3</sup>

Dle mého názoru byl cíl práce splněn. Dozvěděla jsem se spoustu zajímavých informací, ať už byly pozitivní či negativní. Jsem také ráda, že jsem se mohla dozvědět informace z obou stran, jak tedy od terénních pracovníků, tak od jejich klientů, i když tedy ne od všech. Tato práce by mohla posloužit jako inspirace pro další studenty, kteří se o terénní práci s touto cílovou skupinou zajímají a chtěli by se jí například i v budoucnu

---

<sup>3</sup> Terénní programy navíc nejsou tak finančně podporované jako jiné služby.

věnovat. Část získaných dat, konkrétně výsledky z dotazníkového šetření určitě mohou také posloužit terénním pracovníkům jako evaluace klientů o poskytovaných službách.

## SEZNAM LITERATURY

### Odborná literatura

Bednářová, Z. (2000). *Sociální práce na ulici = Streetwork*. Brno: Doplněk.

Bednářová, Z. (2001). Vývoj terénní práce v ČR a shrnutí šestiletého vzdělávání sociálních asistentů v SRN. *Éthum: Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci*, č. 30, s. 19 – 24.

Bednářová, Z. (2003). *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk.

Čechovský, J., Racek, J. (2009). Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. In: Klíma, P. (Eds.). *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork* (s. 303-306). Praha: ČAS.

Disman, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum.

Hutyrová, M. (Eds.). (2013). *Prevence rizikového a problémového chování*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

Janoušková, K., Nedělníková D. (Eds.). (2008). *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.

Ježek, S. (Eds.). (2011). *Adolescent psychosocial development in Brno: an ELSPAC study 2005-2011*. Brno: Masarykova univerzita.

Kebza, V., Šolcová, I. (2003). *Syndrom vyhoření: (informace pro lékaře, psychology a další zájemce o teoretické zdroje, diagnostické a intervenční možnosti tohoto syndromu)*  
Dostupné z:

[http://www.szu.cz/uploads/documents/czpz/edice/plne\\_znani/brozury/syndrom\\_20vyhoreni.pdf](http://www.szu.cz/uploads/documents/czpz/edice/plne_znani/brozury/syndrom_20vyhoreni.pdf) [cit. 12. 1. 2016].

Klingerová, P. (2008). Společenská zakázka terénní sociální práce. *Sociální práce/Sociální práca*, č. 2, s. 24 – 25. Dostupné z:

<http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=2&podsekce=&ukol=1&id=6> [cit. 27. 1. 2016].

Klíma, P. (2009). Obsah terénní sociální práce s dětmi a mládeží. In: Klíma, P. (Eds.). *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork* (s. 315-317). Praha: ČAS.

- Kročil, M. (2002). Spolupráce terénního sociálního pracovníka s institucemi. In: *Úvod do terénní sociální práce* (s. 23-24). Brno: DROM. Dostupné z: <http://www.tspweb.cz/viceotsp-fulltext.shtml?x=118099> [cit. 22. 11. 2015].
- Labáth, V. (2001). *Riziková mládež: možnosti potenciálních změn*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- Lešková, L. (2010). *Field social work – help for group of children in danger*. Brno: Tribun EU.
- Matoušek, O. (2011). *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*. Praha: Portál.
- Matoušek, O. (2013). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.
- Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.
- Miovský, M. (Ed.). (2010). *Primární prevence rizikového chování ve školství*. Praha: Sdružení SCAN.
- Nedělníková, D. (2008). *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. Dostupné z: [http://projekty.osu.cz/metakor/dok/met\\_prirucka\\_tsp.pdf](http://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf) [cit. 27. 1. 2016].
- Nesětová, Panagopolu, I. (2002). Terénní sociální práce z pohledu magistrátu. In: *Úvod do terénní sociální práce* (s. 21-22). Brno: DROM. Dostupné z: <http://www.tspweb.cz/viceotsp-fulltext.shtml?x=118098> [cit. 22. 11. 2015].
- Panáček, M., Vašutová, M. (Eds.). (2013). *Mezi dětstvím a dospělostí: vybrané kapitoly z psychologie adolescence*. Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě.
- Pavlas, I., Vašutová, M. (1999). *Vývojová psychologie I*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- Páleníková, M. (2006). Sociální pracovníci v teréne. In: Truhlářová, Z., Smutek, M. (Eds.). *Riziková mládež v současné společnosti*. (s. 222-231). Hradec Králové: Gaudeamus.
- Pelech, L. (2001). Současný stav práce streetwork v Brně. *Éthum: Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci*, č. 30, s. 53 – 60.
- Sobotková, V. (Ed.). (2014). *Rizikové a antisociální chování v adolescenci*. Praha: Grada.
- Šimíčková-Čížková, J. (Ed.). (2010). *Přehled vývojové psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

- Švarcová, E. (2006). Rizika mládeže v současné době. In: Truhlářová, Z., Smutek, M. (Eds.). *Riziková mládež v současné společnosti*. (s. 162-165). Hradec Králové: Gaudeamus
- Vágnerová, M. (2012). *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál.
- Vágnerová, M. (2000). *Vývojová psychologie: dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál
- Vašutová, M. (2005). *Pedagogické a psychologické problémy dětství a dospívání*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- Zháněl, J. (2014). *Metodologie výzkumné práce*. Brno: Masarykova univerzita.
- Zimmermannová, M. (2009a). Historie terénní sociální práce. In: Klíma, P. (Eds.). *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. (s. 299-301). Praha: ČAS.
- Zimmermannová, M. (2009b). Terénní sociální práce. In: Klíma, P. (Eds.). *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. (s. 307-313). Praha: ČAS.

## **Prameny**

- ČAS. (2006) *Kdo je streetworker?* [online]. Dostupné z: [http://www.streetwork.cz/index.php?id=184&option=com\\_content&task=view](http://www.streetwork.cz/index.php?id=184&option=com_content&task=view) [cit. 21. 11. 2015].
- ČAS. (2015). *Historie a výroční zprávy asociace* [online]. Dostupné z: [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=125&site=cas](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=125&site=cas) [cit. 21. 11. 2015].
- Operační manuál terénních programů „města X“ pro děti a mládež* [vnitřní dokument organizace]
- Podané ruce a. [nedatováno]. *Terénní programy pro děti a mládež ve „městě X“* [online]. Dostupné z: <http://www.podaneruce.cz/programy-a-pece/terenni-programy/terenni-programy-olomouc-pro-deti-a-mladez/> [cit. 26. 1. 2016].
- Podané ruce b. [nedatováno]. *Terénní programy pro děti a mládež ve „městě Y“* [online]. Dostupné z: <http://www.podaneruce.cz/programy-a-pece/terenni-programy/ternn-program-prostjovsko/> [cit. 26. 1. 2016].
- Podané ruce. (2015). Tisková zpráva Společnosti Podané ruce o. p. s. [online]. Dostupné z: <http://www.podaneruce.cz/informace-o-organizaci/aktuality/projekt-terennich-programu-v-olomouci-pomaha-detem-jiz-skoro-deset-let/> [cit. 26. 1. 2016].
- Zákon o sociálních službách*. Zákon č. 108/2006 Sb. v aktuálním znění.

## **SEZNAM GRAFŮ A TABULEK**

Graf 1 Počet respondentů dle věkové kategorie

Graf 2 Zdroj informovanosti o terénních programech pro děti a mládež

Graf 3 Frekvence využívání terénních programů pro děti a mládež

Graf 4 Další využívané služby v rámci terénních programů pro děti a mládež

Tabulka 1 Výhody a nevýhody terénní sociální práce



# PŘÍLOHA

1. Kolik Ti je let? \_\_\_\_\_

2. Jsi:

- Dívka
- Chlapec

3. VÍŠ, K ČEMU TERÉNNÍ PROGRAMY PRO DĚTI A MLÁDEŽ SLOUŽÍ? (Proč za vámi pracovníci chodí?)

- Ano, slouží k \_\_\_\_\_
- Ne

4. ODKUD SES DOZVĚDĚL/A O TERÉNNÍCH PROGRAMECH?

- Od terénních pracovníků
- Od kamarádů
- Z internetu
- Ve škole
- Odjinud (napiš prosím, odkud) \_\_\_\_\_

5. CO SE TI LÍBÍ NA TERÉNNÍCH PROGRAMECH?

\_\_\_\_\_

6. CO NEJČASTĚJI VENKU DĚLÁŠ S TERÉNNÍMI PRACOVNÍKY?

\_\_\_\_\_

7. Z JAKÝCH DŮVODŮ NEJČASTĚJI VYUŽÍVÁŠ TERÉNNÍ PROGRAMY? (Můžeš zaškrtnout více odpovědí).

(U každé odpovědi také zakroužkuj číslo od 1 do 3, jak moc je to pro tebe důležité. 1 = nejdůležitější 2 = méně důležité 3 = nejméně důležité)

- Sportovní aktivity (fotbal, hokejbal, apod.) **1 2 3**
- Hry **1 2 3**
- Pokec s pracovníky **1 2 3**
- Být venku s kamarády **1 2 3**
- Jiné (napiš, co) \_\_\_\_\_ **1 2 3**

8. JAK ČASTO VYUŽÍVÁŠ TERÉNNÍ PROGRAMY?

- Pokaždé, když jsou
- Obvykle 1x týdně
- Obvykle méně než 1x týdně, ale aspoň 3 za měsíc
- Obvykle méně než 3x za měsíc, ale aspoň 2x za měsíc
- Obvykle méně často než 2x za měsíc

9. UVÍTAL/A BYS NĚJAKOU ZMĚNU NA TERÉNNÍCH PROGRAMECH?

- Ano, (napiš, jakou změnu) \_\_\_\_\_
- Ne

**10. CHYBĚLI BY TI TERÉNNÍ PROGRAMY, KDYBY SE ZRUŠILY?**

- Ano
- Něco z programu by mi chybělo, něco ne
- Ne

**11. VYUŽÍVÁŠ KROMĚ VOLNOČASOVÝCH AKTIVIT V TERÉNNÍCH PROGRAMECH I JINÉ SLUŽBY? POKUD ANO, ZAŠKRTNI NÍŽE:**

- Ano
  - Doučování
  - Doprovod na úřady, do školy, k doktorovi a podobně
  - Povídání si na různá témata (drogy, šikana, škola, kamarádi, ...)
  - Povídání si s pracovníkem o nějakém problému, co mě trápí, řešení nějakého problému
  - Jiné \_\_\_\_\_
- Ne

**12. POKUD SI ZAŠKRTL/A ODPOVĚD „NE“ V OTÁZCE Č. 11, MĚL/A BYS ZÁJEM NĚKTERÉ Z TĚCHTO SLUŽEB VYUŽÍVAT?**

- Ano (napíš, které) \_\_\_\_\_
- Ne

**13. PŘIŠEL/A BY SIS PRO RADU ČI POMOC ZA NĚKTERÝM Z TERÉNNÍCH PRACOVNÍKŮ?**

- Ano
- Ne
- Záleží, o co by šlo

**14. ŘEŠIL/A SI UŽ NĚKDY NĚJAKÝ PROBLÉM (školní, rodinné, osobní problémy) S TERÉNNÍM PRACOVNÍKEM?**

- Ano
- Ne

**15. JAK BYS OHODNOTIL/A TVŮJ VZTAH K TERÉNNÍM PRACOVNÍKŮM?**  
(Zaškrtni jednu z odpovědí):

(neutrální= něco mezi, ani ne hezký ani ne špatný vztah)

- Ke všem pracovníkům mám hezký vztah
- Ke všem pracovníkům mám neutrální vztah
- Ke všem pracovníkům mám špatný vztah
- K někomu mám hezký a k někomu špatný vztah.
- K někomu mám hezký a k někomu neutrální vztah.
- K někomu mám špatný a k někomu neutrální vztah

**16. CO SE TI NA TERÉNNÍCH PRACOVNÍCÍCH LÍBÍ/NELÍBÍ?**

---