

Univerzita Hradec Králové  
Pedagogická fakulta  
Katedra sociální patologie a sociologie  
2018/2019

**Prevence agresivního chování realizovaná  
v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež**

Bakalářská práce

Autor: Andrea Pastuchová  
Studijní program: B7507 Specializace v pedagogice  
Studijní obor: Sociální patologie a prevence  
Vedoucí práce: doc. PhDr. Václav Bělík, Ph.D.  
Oponent: PhDr. Jiří Kučírek, Ph.D.

Hradec Králové

2019



## Zadání bakalářské práce

**Autor:** Andrea Pastuchová

**Studium:** P15K0078

**Studijní program:** B7507 Specializace v pedagogice

**Studijní obor:** Sociální patologie a prevence

**Název bakalářské práce:** **Prevence agresivního chování realizovaná v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež**

**Název bakalářské práce AJ:** Prevention of aggressive behavior in low-threshold facilities for children and youth

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Bakalářská práce se zabývá prevencí agresivního chování realizovanou v nízkoprahových klubech pro mládež. Blíže specifikuje cílovou skupinu této sociální služby z hlediska věkové kategorie a životní situace, v které se klienti nacházejí. Dále popisuje příčiny agresivního chování a možnosti prevence v různých prostředích včetně nízkoprahových zařízení. Vlastní empirické šetření zahrnuje přípravu preventivního programu na téma agresivního chování, a následně pozorování během samotné realizace v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež.

FISCHER, Slavomil a ŠKODA, Jiří. Sociální patologie: analýza příčin a možností ovlivňování závažných sociálně patologických jevů. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. 218 s. Psyché. ISBN 978-80-247-2781-3. MARTÍNEK, Zdeněk. Agresivita a kriminalita školní mládeže. 2., aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 2015. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-5309-6. ŠIMANOVSKÝ, Zdeněk. Hry pro zvládnání agresivity a neklidu. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-689-6. ZEMANOVÁ, Vanda a DOLEJŠ, Martin. Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. 1. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. 151 stran. Monografie. ISBN 978-80-244-4492-5.

**Garantující pracoviště:** Katedra sociální patologie a sociologie,  
Pedagogická fakulta

**Vedoucí práce:** doc. PhDr. Václav Bělík, Ph.D.

**Oponent:** PhDr. Jiří Kučírek, Ph.D.

**Datum zadání závěrečné práce:** 5.1.2016

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce doc. PhDr. Václava Bělíka, Ph.D. a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne 7. dubna 2019

Andrea Pastuchová

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala panu doc. PhDr. Václavu Bělíkovi, Ph.D. za odbornou pomoc a vedení práce. Také mé rodině za psychickou a morální podporu během mého studia.

Andrea Pastuchová

## **Anotace**

PASTUCHOVÁ, Andrea. *Prevence agresivního chování realizovaná v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2019. XX s. Bakalářská práce.

Bakalářská práce se zabývá prevencí agresivního chování v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Práce je rozdělena do třech kapitol, přičemž první dvě kapitoly se zabývají poznatky z prostudované literatury, legislativy či metodických doporučení jednotlivých organizací. Třetí kapitola je věnována vlastnímu výzkumnému šetření. Práce definuje základní pojmy, jako je agrese a agresivita, jednotlivé formy agrese a možné příčiny. Zaměřuje se také na problematiku prevence agresivního chování a její realizaci v rodině a na základních školách. Dále charakterizuje služby sociální prevence, primárně pak nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a jejich preventivní úlohu. Za pomoci kvalitativního způsobu zkoumání, konkrétně pak polostrukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníky, mapuje úlohu prevence v několika nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Cílem bakalářské práce je analyzovat problematiku prevence agresivního chování v nízkoprahových zařízeních, jejich efektivitu, dobrou praxi a jak na prevenci pohlíží samotní sociální pracovníci.

Klíčová slova: nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, prevence, agresivní chování, sociální pracovník

## **Annotation**

PASTUCHOVÁ, Andrea. *The prevention of aggressive behaviour implemented in low-threshold organization for children and youth*. Hradec Králové. Faculty of Education, University of Hradec Králové, 2019. XX pp. Bachelor Degree Thesis.

Bachelor thesis deals with prevention of aggressive behaviour at low-threshold organization for children and youth. Work is divided to three sections. First two chapters deal with knowledges from academic literature, legislation and methodological recommendations of specific organizations. Last chapter includes investigative survey. The thesis defines basic terms such as aggression and aggressiveness, individual forms of aggression and possible causes. It also focus on prevention of aggressive behaviour implemented in family system and at elementary school. Thesis defines social prevention services, mainly low-threshold clubs for children and youth. The goal of the bachelor thesis has been reached through qualitative investigative interview with social workers. The purpose of the thesis is to analyse the issue of prevention of aggressive behaviour at low threshold organization for children and youth, efficiency, best practises and opinion of social workers.

Keywords: low-threshold organization for children and youth, prevention, aggressive behaviour, social worker

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že bakalářská práce je uložena v souladu s rektorským výnosem č. 13/2017 (Řad pro nakládání s bakalářskými, diplomovými, rigorózními, dizertačními a habilitačními pracemi na UHK).

V Hradci Králové dne 7. dubna 2019

Andrea Pastuchová

# Obsah

Obsah .....	8
Úvod .....	10
1 Agrese a agresivita .....	12
1.1 Charakteristika agrese .....	13
1.2 Výskyt a příčina agresivity .....	16
1.3 Agresivní chování u dětí .....	18
1.4 Prevence agresivního chování.....	20
2 Služby sociální prevence .....	23
2.1 Česká asociace streetwork .....	24
2.2 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.....	25
3 Výzkumné šetření.....	29
3.1 Cíl výzkumného šetření .....	29
3.2 Zvolená metoda výzkumu.....	31
3.3 Výzkumný vzorek.....	32
3.4 Vlastní výzkumné šetření.....	34
3.5 Interpretace zjištěných dat - rozhovor.....	34
3.6 Interpretace zjištěných dat - kazuistiky .....	46
Závěr.....	56
Seznam použité literatury .....	58
Legislativa .....	62
Seznam použitých internetových zdrojů.....	63
Přílohy .....	64



## **Seznam použitých zkratk**

apod. – a podobně

atd. – a tak dále

ČAS – Česká asociace streetwork

DVO – dílčí výzkumná otázka

HVO – hlavní výzkumná otázka

kol. – kolektiv

MŠMT – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

např. – například

NZDM – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

PČR – Policie České republiky

RVP – Rámcový vzdělávací program

Sb. – Sbírka zákonů

TO – tazatelská otázka

vyd. – vydání

ZŠ – základní škola

## Úvod

Násilí a agresivita jsou mezi mladými lidmi obvyklé jevy. Proč mají mladí lidé potřebu si ubližovat navzájem? Proč mají potřebu ničit věci kolem sebe? Kde se v nich agrese bere? Jde o vliv okolí nebo jde o vrozenou predispozici? Můžeme agresivnímu chování zabránit? Na tyto otázky se snaží zodpovědět mnoho odborníků a odborných publikací. V současnosti se namísto konkrétních odpovědí objevuje souhrn různých faktorů, které mohou mít na agresi svůj vlastní podíl. Jde o faktory sociální, psychologické a biologické.

Je důležité zmínit, že agresivní chování má často kořeny v dětství. Proto je tak důležité klást důraz na preventivní působení již od útlého věku. Svou úlohu v prevenci má mnoho specificky působících činitelů. Nejdůležitější preventivní funkci zastává rodina, kde dítě tráví nejvíce svého času. Prevence v rodině je však často amatérsky vedená. Jako druhé jsou to vzdělávací instituce, které mají zákonem dané preventivní aktivity týkající se různých forem rizikového chování, mezi něž patří i agrese a zvládání emocí.

Stoprocentní fungování a efektivní spolupráce obou těchto činitelů je však utopický ideál, kterého lze jen těžko dosáhnout. Překážkou v rodině může být neinformovanost členů rodiny nebo neplnění základních funkcí. Ve škole to pak může být špatná docházka žáka, nedostatečná motivace k programům nebo špatně vedené preventivní aktivity.

Nejen tyto dvě instituce se prevencí agrese zabývají. Bakalářská práce se zabývá preventivními programy v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Tato zařízení (dále jen NZDM) fungují na základních principech jako je anonymita a bezplatnost. Preventivní aktivity by měly být nedílnou součástí těchto organizací. Podle zákona o sociálních službách 108/2006 Sb. „*Cílem nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života.*“ Práce dále definuje základní terminologii a cílovou skupinu NZDM.

V praktické části práce budu spolupracovat s vybranými NZDM v Praze. Obsahem této části budou rozhovory se sociálními pracovníky, kteří mají na starost fungování NZDM, tedy i většinu preventivních aktivit v rámci klubu.

Práce definuje úlohu preventivní činnosti v NZDM a nabízí příklady dobré praxe preventivních programů v tomto druhu sociálních služeb. Základní otázkou práce je, v jaké míře jsou tyto programy efektivní, jak na prevenci pohlíží samotní sociální pracovníci a na kolik se daří plnit jejich jednotlivé cíle pomocí výše zmíněných rozhovorů a rozboru několika kazuistik jednotlivých účastníků.

# 1 Agrese a agresivita

Samotné slovo agrese pochází z latinského *agressio* = útok, výpadek, přistupovat k něčemu nepřátelsky. (Čech, 2008, s. 131) Již z předkladu tohoto slova je patrné, že se zde skrývá mnoho rozličných projevů agresivního chování. Agresivní chování však nelze chápat pouze v negativním slova smyslu. Jde o přirozenou reakci člověka. Problémem se stává, pokud intenzita agrese překročí právní či sociální normy. Socializovaná forma agrese, která respektuje dané společenské a právní normy, se nazývá **asertivita**. (Vágnerová, 2008, s. 757) V rámci tématu naší bakalářské práce nás však bude zajímat právě ta forma, která výše zmíněné normy překračuje.

V souvislosti s agresí můžeme také slyšet pojem **hostilita**, který znamená nepřátelský postoj vůči sobě či jiné osobě. Nejčastějšími impulzy jsou žárlivost, nenávisť, ale i duševní porucha, v kterou se může v přehnané míře hostilita přetransformovat. Pro nás je podstatné, že se může, ale nemusí projevovat jako agresivní jednání.

Je důležité vymezit rozdíl mezi agresí a agresivitou. Tyto dva pojmy zní velmi podobně a bývají tudíž často zaměňovány. **Agresí** se podle Hartla (2004, s. 11) rozumí: „*Útok, útočnost vůči osobě; předmětu či překážce na cestě k uspokojení potřeby.*“ **Agresivitou** potom: „*Sklon k útočnému jednání.*“

Pro názornost příkládám jednu z definic teorie agrese a agresivity od Vágnerové (2008, s. 757): „*Agresivní chování lze definovat jako porušení sociálních norem, omezující práva a narušující integritu živých bytostí i neživých objektů. Jde o symbolické nebo reálné omezování, poškozování a ničení. Agresivitu lze chápat jako sklon k takovému chování. Agrese označuje aktuální projev takového chování.*“

Lovaš (2013, s. 12.) chápe agresivitu jako tendenci k záměrnému ubližování. Rozdíl mezi těmito dvěma pojmy pak vidí v tom, že agresí se rozumí již uskutečněný čin, kdežto agresivita je předpokladem pro agresí. Jako příklad můžeme uvést plánovaný útočný čin, který je projevem agresivity avšak až po uskutečnění činu můžeme hovořit o agresí.

Odborná literatura se často neshoduje ani v základních příčinách agresivního chování. Různí autoři pak nabízejí rozdílné teorie agrese. Pokusíme se v této práci stručně představit ty nejčastěji uváděné přístupy k tématu.

## 1.1 Charakteristika agrese

Agresi lze dělit podle různých charakteristik. Toto dělení jednotlivých znaků se však autor od autora liší. Tato práce vychází primárně ze Sociální psychologie pro učitele od Jána Čecha (2008, s. 133), jelikož zde je uvedeno rozdělení s ohledem na cílovou skupinu školního věku a školního prostředí.

- **Podle vztahu k normám**

Samotné normy dělíme na několik druhů. Ve vztahu k biologickým normám můžeme mluvit o agresi *benigní* (neškodná) a *maligní* (nebezpečná). Jde o obrannou reakci lidského organismu při ohrožení životních zájmů a hodnot, či pokud jde o samotné přežití jedince. V případě benigní agrese jde o reakci přiměřenou, v případě maligní jde o reakci s destruktivním cílem, neúměrné aktuální situaci. (Vágnerová, 2008, s. 762)

Ve vztahu ke společenským normám můžeme mluvit o *prosociální* a *antisociální* agresi. Jak některé zdroje chybně uvádí, prosociální agrese není opakem agrese jako takové. Prosociální agrese může vést k pomoci, užitku jiným lidem, či celé společnosti, vezměme si však jako příklad matku dítěte, jejíž přiměřená agresivní reakce má za cíl ochránit její dítě, jde o prosociální agresivní chování. V negativním slova smyslu jde pak o antisociální chování, kdy dochází k porušování společenských (často i právních) norem. (Studium psychologie, 2016, online). Tím se dostáváme k dalšímu dělení tentokrát ve vztahu k postoji společnosti, kterým je agrese sociálně tolerovaná a sociálně zavrhaná, sankcionovaná. I zde lze uplatnit příklad s matkou a dítětem, jako zástupce agrese sociálně tolerované. (Čech, 2008, s. 133)

- **Podle formy agrese**

Podle formy agrese mluvíme o agresi *fyzické* a *verbální*, *pasivní* a *aktivní*, *přímé* a *nepřímé*. V tabulce č. 1. lze rozlišit celkem osm dalších kombinací těchto forem chování i s jednotlivými příklady projevů. (Kolář, 2001, s. 32)

Tabulka č. 1: Klasifikace typů šikany

Osm druhů šikanování	Příklady projevů
Fyzické přímé aktivní	Útočníci oběť věsí do smyčky, škrtí, kopou, fackují.
Fyzické aktivní nepřímé	Kápo pošle nohsledy, aby oběť zbili, oběti jsou ničeny věci.
Fyzické pasivní přímé	Agresor nedovolí oběti, aby si sedla do lavice, fyzicky jí brání v dosahování a realizaci jejích cílů.
Fyzicky pasivní nepřímé	Agresor odmítne oběť na její požádání pustit ze třídy na wc, odmítne splnit její požadavky.
Verbální aktivní přímé	Nadávání, urážení, zesměšňování.
Verbální aktivní nepřímé	Rozšiřování pomluv, symbolická agrese vyjádřená v kresbách.
Verbální pasivní přímé	Neodpovídá na pozdrav, otázky.
Verbální pasivní nepřímé	Spolužáci se nezastanou oběti, je-li nespravedlivě obviněna z něčeho co udělali její trýznitelé.

Dále rozlišujeme agresí *otevřenou a fantazijní*. Agresí fantazijní rozumíme agresí, která se navenek neprojevuje. (Čech, 2008, s. 133) Vezměme si jako příklad prostor nízkoprahového klubu pro děti a mládež, kde si chlapec celé odpoledne slepuje papírové modely a v jednu nestřeženou chvíli se přihrne někdo jiný, kdo v rychlosti narazí do stolu a na model vyleje barvu. Přirozeně si představíme zuřivou bitku a nadávky jako reakci na nastalou situaci. To by byla agrese otevřená. Fantazijní agresí by potom bylo to, že si chlapec představuje, čím vším může chlapce uhdit jako pomsta za zničené dílo, přestože jeho chování nedá žádné takové projevy najevo.

Agrese *přemístěná* se projevuje přemístěním emocí na náhradní objekt, i když ten nemá k vlastní příčině vztah. (Ego-obranné mechanismy, 2017, online) Příkladem může být, pokud pracovník NZDM za prohřešek porušení pravidel uloží sankci jednomu z klientů, kterého to však velmi naštvě, a venku před klubem začne kopat do popelnice, jelikož si na pracovníka jakožto na autoritu nic podobného nedovolí.

*Kolektivní* druh agrese probíhá v rámci skupiny vůči jednotlivci nebo vůči menší skupině. Oběť bývá důkladně promyšlená. (Čech, 2008, s. 133) I kolektivní agrese je v prostředí NZDM obvyklá, ačkoliv v prostorách těchto organizací se jí většinou daří rychle podchytit skrz nastavená pravidla a profesionalitu pracovníků. Často může jít o otázku národnostní, nebo jen o osobní sympatie skupiny.

- **Podle objektu agrese**

Pokud je agrese zaměřená na sebe sama, mluvíme o *autoagresi*. Pokud je zaměřená na druhé, tak mluvíme o *heteroagresi*. S tím souvisí i *rasová a mezirasová agrese*. (Čech, 2008, s. 133) V našem prostředí se tento typ vyskytuje buď v podobě dvou národnostních skupin proti sobě, případně pak v rámci jedné národnostní skupiny, kde může jít například o konflikt rodina proti rodině.

Jak uvádí Martínek (2009, s. 28) *agrese vůči zvířeti* v podobě tahání za ocas, cloumání, škracení, mačkání až kopání není ojedinělá. Hlavní problém pak spočívá v důsledku této formy agrese, kdy dítě jako jedinec učenlivý dokáže poměrně brzy pochopit, že zvíře se nedokáže bránit a zařadí si ho jako jedince slabšího. Toto zařazení si pak může přenést i do širšího sociálního prostředí jako je třída. Navíc se ukazuje, že děti, které mají odmala zkušenost s týráním zvířat, mají sklony k tzv. anetickému syndromu. Jeho hlavní znaky jsou neschopnost navazovat normální citové vztahy, nedostatek empatie, soucitu, emoční plochost.

Posledním objektem agrese mohou být *hodnoty* – ať už jde o hodnoty ekonomické, historické, morální, nebo estetické.

- **Podle motivace subjektu**

Dále rozlišujeme agrese *úmyslnou a neúmyslnou a hostilní a instrumentální*. Hostilní agrese rozumíme emocionální pudové jednání vyvolané strachem či nenávistí. Jde převážně o neplánovaný způsob chování založený na emocích, proto se dá do opozice k němu přiřadit instrumentální způsob agrese, kdy je agrese využita pouze jako prostředek k dosažení neagresivního cíle. Bývá plánována, agresor bere v potaz různé varianty a možnosti, jak cíle nejlépe dosáhnout. (Čech, 2008, s. 133)

- **Podle typu aktivity rozlišuje Čech (2008, s. 133)**

Dále rozlišujeme agrese fyzickou, verbální a psychickou. Dále můžeme rozlišovat agrese manifestní (otevřená), která se projevuje jako přímý útok na osoby, majetek, hodnoty, věci či zvířata. Opakem je potom agrese latentní, nebo-li agrese skrytá. Při používání primitivního násilí a užívání fyzické síly, jako je kopání, bití atp. mluvíme o agrese *brachiální*. Pokud oběť napodobuje chování agresora, jde o takzvanou *imitativní* agrese. Jako příklad můžeme uvést vojáci šikanující nováčky jako reakce na to, co si sami vytrpěli. Jako poslední si zmiňme agrese *reflexní*, s kterou se setkáváme, pokud jsou ohroženy základní potřeby k přežití, například při nedostatku vzduchu.

## 1.2 Výskyt a příčina agresivity

Na úvod je důležité zmínit, že potenciální sklon k agrese se vyskytuje u každého z nás. V životě nastávají situace, kdy se člověk odchýlí od konvenčního způsobu chování a komunikace. V takovém případě se vyskytují pocity mrzutosti, hněvu, podráždění až chuť někomu ublížit či ho potrestat. Tyto projevy jsou přirozené. Pokud je člověk potlačuje, hromadí se v něm psychické napětí a agrese se projeví již po minimálním podnětu. (Čech, 2008, s. 129) Navíc jak jsme na úvod práce zmínili, je velmi těžké vytyčit objektivní hranici mezi agrese a asertivitou. Sklon k agresivitě má více činitelů, proto mluvíme o tzv. multifaktoriálním podmínění. Nejčastěji jde o faktory vrozené, získané a o aktuální situaci, v které se člověk nachází.



Storr v roce 1970 ve studii Human aggression uvádí, nakolik může být agresivita vrozená. Uvádí, že tak jako u jiných živočišných druhů, i u člověka přichází situace, kdy jsou vyvolány reakce připravující tělo na boj a s nimi související agresí.

Velmi komplexní pohled přináší Fischer a Škoda (2009, s. 129), kteří rozdělují faktory biologické, psychické a sociální. Mezi *biologické faktory* můžeme řadit například pohlaví. Vzhledem k mužskému pohlavnímu hormonu testosteronu, mají muži k agresivnímu chování větší sklony než ženy. Nutné je také zmínit odlišná forma agresivního chování, kdy u žen jde často o agresí latentní, tudíž ne tak lehce identifikovatelnou. Dále jde například o věk, kdy specifickou kategorií je období pubescence a adolescence. Pak jsou to temperamentové složky osobnosti, kdy vyšší sklon k agresivnímu chování mají jedinci s nižší mírou frustrační tolerance, kteří mají vyšší impulzivitu a jsou více dráždiví. Pak sem řadíme také úroveň mentálních schopností, nebo narušenou strukturu a funkci CNS (např. syndromy ADHD, ADD, LMD). (Fischer, Škoda, 2008, s. 129) Martínek uvádí (2009, s. 11), že míru agresivity může ovlivnit mozková kůra, kdy jedinci s poškozenou mozkovou kůrou jsou více citliví vůči okolí. S tím souvisí i náladovost, impulzivita a přehnané reakce na běžné situace. Dalším faktorem ovlivňující agresivní chování jedince může být negativní vliv špatné životosprávy matky v prenatálním období dítěte. Například Allen a Marotz (2002, s. 43) tvrdí, že omezený přísun kyslíku v prenatálním období, způsobovaný například kouřením matky, může být příčinou problémového chování a špatným školních výsledků.

Mezi *psychické potřeby* pak řadíme motivaci a potřeby jedince. Může se jednat například o potřebu abnormální stimulace nebo potřeba bezpečí a jistoty, která se jedinci nedostává. Můžeme také mluvit o seberealizaci, která podle Fischera a Škody (2008, s. 130) „*může souviset i s prostředky dosahování s ní spojených cílů.*“ Tyto prostředky totiž mohou vykazovat prvky problémového, nebo agresivního chování. Již podle teorie Maslowa mohou projevy agrese souviset s pocitem frustrace, pokud nejsou uspokojeny základní potřeby: fyziologické, potřeba bezpečí a jistoty, potřeba lásky a sounáležitosti, potřeba uznání, úcty a respektu, potřeba osobního růstu a potřeba estetických vjemů. (Šimanovský, 2008, s. 11)

Posledními faktory, které mohou mít na agresí vliv, jsou *faktory sociální*. Jde hlavně o sociální učení, primárně pak pozorování, nápodoba a také posilování agresivního chování. Tyto vzorce si jedinec oslovuje hlavně v rodině, v sociálních skupinách,

ale i v rámci různých ideologií či politiky. Významným faktorem může být i prostředí, ve kterém jedinec žije nebo tráví svůj čas. Podle Škody a Fischera (2008, s. 131) se s agresivním chováním můžeme setkat více ve větších městech z důvodu větší anonymity.

Velmi často se můžeme setkávat s tvrzením, že dítě nejčastěji napodobuje v rodině agresivní vzor – velmi často otce. Martínek (2015, s. 11) však tvrdí, že daleko větší problém s agresivním chováním mají děti vychovávané tzv. skrytě agresivní matkou. Pod tímto pojmem se skrývá matka, jenž sama sebe staví do role *ochranitelky dítěte*, která o sobě tvrdí, že dítěti nikdy neublíží. Což je ve své podstatě pravda, jelikož ona doopravdy na své dítě ruku nevztáhne. Velmi často ale používá věty „*Počkej, až se vrátí otec, ten si to s Tebou vyřídí.*“, a po obvykle přibarveném vylíčení situace se s pocitem zadostiučinění dívá, jak trestá dítě otec. V tuto chvíli ztrácí dítě důvěru jak k otci, tak k matce, od nichž cítí zradu. Dítě setkávající se pravidelně s touto situací a s ní spojenou bezmocí a nedůvěrou, si velmi brzy vybuduje nedůvěru k celému okolí. Tyto děti jsou velmi popudlivé, vznětlivé. Na každý menší podnět reagují výbuchem vzteku či agrese.

### **1.3 Agresivní chování u dětí**

Jak již bylo výše zmíněno, věk člověka je významným činitelem, který je nutné brát v potaz při řešení problémového agresivního chování. Jelikož tato práce pojednává o prevenci v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, je důležité vymezit si právě cílovou skupinu těchto organizací s ohledem na věk. Věkové rozhraní pro klienty NZDM se pohybuje mezi 6 - 26 roky. Vždy je důležité se zamyslet, zda je agresivní chování pouze přechodnou formou, nebo zda je to signál pro vážnější problémy. V obou případech je nutné na tomto chování pracovat, ovšem podoba se liší.

Michalová (2012, s. 114) chápe agresivní chování především jako časté výbuchy vzteku, které mohou být zaměřené na ostatní či na dítě samotné. Nejčastěji mají podobu kousání a škrábání, bití, kopání, strkání, plivání, řvaní a vyhrožování. Autorka dále uvádí, že tyto projevy mohou ovlivnit i ostatní jedince v kolektivu, hlavně pak děti citlivější. U těchto dětí mohou tyto agresivní výbuchy vyvolat pocity strachu a úzkosti.

Martínek (2015, s. 82) definuje několik hlavních příčin zvýšeného výskytu agrese u dětí a mládeže. Prvním příkladem je *potvrzování funkčnosti* agrese, které se dětem dostává již od velmi útlého věku. Příkladem může být jeden z rozhovorů s klientem NZDM (8 let), který dostal od třídní učitelky povolení neúčastnit se tělesné výchovy. Chlapec pracovníkům klubu s hrdostí sdělil, že toho docílil pouze tak, že se choval každý tělocvik nesnesitelně, a tak ho paní učitelka z tělocviku raději omluvila až do konce roku. Chlapec si z této situace odnesl to, že pokud se příště bude chovat stejně nesnesitelně, dosáhne svého.

Jako další příčinu uvádí Martínek *nečitelnost ve výchově*. Pokud jsou pravidla nastavená nejasně a odměna či trest závisí spíše na náladě rodiče, dítě je nejisté a neví, co od rodičů očekávat. Jedním z důsledků může být právě agresivní chování, ale u těchto dětí se často setkáváme i s jinými formami problémového chování, jako například lhaní, záškoláctví, toulání, krádeže. Fischer a Škoda (2008, s. 136) tvrdí, že rodina sama o sobě může být často faktorem vedoucím k tomuto problémovému chování, ovšem často si to sama neuvědomuje. Na tomto místě je důležité zmínit i novodobý fenomén tzv. dvoukariérového manželství, které této nečitelnosti ve výchově může velmi přispívat. Je nutné podotknout, že nečitelnost ve výchově nemůžeme vztahovat pouze do prostředí rodiny, nýbrž i do prostoru školy, kde má učitel nejasně daná pravidla a hodnotí více dle subjektivní nálady než podle objektivních měřítek.

Train dodává (2001, s. 37), že kromě dětí, které nemají jasně daná pravidla a nevytváří si tak mechanismy k ovládnutí svých emocí, může být příčinou také výchova striktní, autoritativní. Tito jedinci bývají často uzavření a mají menší sebevědomí. Což nemusí, ale může vyvrcholit v nezvládnutí jejich emocí či vybití si vzteku na jedince či objekty v jejich okolí.

*Výrazný nesoulad v hranicích školy a rodiny*, to je další příčina, kterou Martínek (2015, s. 84) uvádí. Je pochopitelné, že v rodině bývají pravidla o trochu volnější než ve škole. Ovšem můžeme se setkat s případy, kdy tato pravidla neexistují, nebo jsou velmi široká, což pak přináší pro dítě nepochopení tak odlišných pravidel školy. Dítě má pocit, že ho škola omezuje a z jedné z reakcí může být právě vztek, agrese.

Pro děti a mládež je velmi rizikovou příčinou problémového chování *vliv part, subkultur*. Velmi často se jedná o kombinaci s negativním vlivem rodinného prostředí

či školní neúspěšnosti. Pro přejímání negativních norem skupiny je kritickým věkem věk juvenilní (7-12 let), kdy pro dítě vzrůstá význam skupiny. (Fischer, Škoda, 2008, s. 161) V kontextu tématu práce bych ráda odkázala na jednu z kazuistiky (viz příloha). Chlapec (14 let) trávil většinu času ve společnosti pouliční party, která největší část dne skupina trávila slovním napadáním procházejících či touláním se po ulicích Prahy. Kromě verbální agrese má chlapec od mala problémy s prudkými výbuchy vzteku. V současné době ho pracovníci čím dál častěji vidí ve společnosti jiné skupiny dětí, které spojuje láska k fotbalu. Pracovníci si všimli postupných změn v chování chlapce. Ten začíná přebírat hodnoty skupiny, s kterou chodí hrát fotbal. Konflikty se snaží řešit jinými způsoby, jelikož mezi jeho novými přáteli není verbální a neverbální agrese přijímaným vzorcem chování.

Jako další důležitý faktor zmiňuje Martínek (2015, s. 94) *mediální násilí*. Agrese v televizi či v počítačových hrách může dítěti sloužit jako vzor k nápodobě. Rozlišovací schopnost dítěte, co je možné a co ne, je velmi nízká. Proto děti velmi často přejímají agresi za normální a přípustnou. Špaňhelová (2007, s. 5) tvrdí, že dítě by mělo trávit svůj volný čas u médií vždy s někým dospělým, aby si mohli společně o prožitku podiskutovat. Zdůrazňuje, že i televizní reklamy, zařazované například mezi pořady pro děti, mohou negativně dítě ovlivnit.

## 1.4 Prevence agresivního chování

Pojem prevence pochází z lat. *preavenire, praevenio*, což znamená předejít či předstihnout, předcházet. (Šenková, 2002, s. 262) Prevenci dělíme na primární, sekundární a terciární. *Primární prevence* se zaměřuje na zatím neexistující problém. Podle Bělíka (2017, s. 130) rozdělujeme primární prevenci na *specifickou* a *nespecifickou*. Specifickou primární prevencí potom rozumíme „systém aktivit a služeb, které se zaměřují na práci s populací, u níž lze v případě jejich absence předpokládat další negativní vývoj a který se snaží předcházet nebo omezovat nárůst jeho výskytu.“ (Bělík, 2017, s. 130) Zde můžeme mluvit o prevenci *všeobecné, selektivní* (zaměřené na skupiny, u nichž je riziko vzniku problému vyšší) a *indikované* (vyšší výskyt rizikových faktorů). Specifickou prevenci chápeme jako metody a přístupy umožňující rozvoj harmonické osobnosti, včetně možnosti rozvíjení nadání, zájmů a pohybových

a sportovních aktivit." (Bělík, 2017, s. 131) Základem pro specifickou primární prevenci je zdravý životní styl, rozvoj osobnosti a podpora smysluplného trávení volného času. *Sekundární* prevence je potom zaměřena na rizikové jedince. *Terciární* prevence předchází již vzniklým problémům. Pro účely této práce bude nejdůležitější primární prevence specifická selektivní a indikovaná, jelikož se jedná o hlavní proudy preventivního působení v NZDM.

Jak uvádí Matějček (1997, s. 55) „*všechno svědčí o tom, že neúčinnější prevencí agresivity je výchova, která soustavně podporuje v dětech tendenci ke spolupráci a k věcnému, neagresivnímu řešení problémů a těžkostí.*“ Mladý člověk je plný energie, a jeho výchova má za cíl tuto energii směřovat pozitivním směrem, ať už mluvíme o sportování, tvoření, či získávání nových znalostí. Pokud zde není tento pozitivní cíl stanoven, může se tato energie jednoduše transformovat do aktivit negativních, jako je například rozbíjení věcí či uzavírání se do sebe.

Z toho vyplývá, že základem jakéhokoliv preventivního působení je rodina a rodinné prostředí. Ačkoliv je vliv rodiny pro jedince stěžejní, poskytuje prevenci spíše amatérskou a to nejčastěji v podobě vzorů a nápodoby. Podle výše uvedeného dělení zde tedy hovoříme o primární prevenci nespécifické. Díky agresivitě dítě dosahuje svého, pokud si na základě zkušenosti osvojil, že se mu agresivita vyplácí. (Špaňhelová, 2007, s. 8)

Výchovný postup v rodině má být láskyplný ale pevný. Edwige Antier cituje výsledky některých výzkumů, které sledovaly děti z osmi rodin z hlediska fyzických trestů. Autoři spolupracovali s pediatry. Ukázalo se, že děti, které byly doma tělesně trestány, měly častěji špatné studijní výsledky, lhaly a jejich chování bylo vznětlivější. Dítě chápe rány, konflikt a křik jako běžný vzorec chování, z čehož vyplývá, že se tímto způsobem bude chovat i ke svému okolí a případně i ke své rodině v budoucnosti. (Antier, 2004, s. 40) Podobný názor má i Matějček (1997, s. 55), který tvrdí, že: „*rodiče nadměrně trestající mívají děti nadměrně agresivní.*“ I přes vypracované výzkumy a názory odborníků panuje na veřejnosti spíše opačný názor, podle kterého nelze vychovat slušné dítě bez občasného fyzického trestu.

Rodina by se tedy měla zaměřit hlavně na usměrnění energie dítěte na žádoucí aktivity a postarat se o naplnění jeho volného času. Stejně tak důležité je nastavovat dítěti v rodině jasně daná a pevně stanovená pravidla. Rodina si však musí vždy dávat pozor,

aby se z výchovy demokratické nestal styl autokratický, který by mohl mít kontraproduktivní výsledek.

Vedle rodiny musíme zmínit také vliv školských zařízení. S prevencí v těchto zařízeních se již můžeme setkat v profesionální podobě, i když i zde probíhá nápodoba žáků a vliv osoby vychovatele. Důležitost prevence agresivního chování zdůrazňuje i národní strategie primární prevence rizikového chování dětí a mládeže na rok 2019 - 2027, kde je agrese uvedena jako základní forma rizikového chování. Metodické doporučení k primární prevenci rizikového chování u dětí a mládeže MŠMT potom rozlišuje konkrétní problémové chování s agresivitou spojené, jako například šikana, kyberšikana či vandalismus. MŠMT také doporučuje jako efektivní preventivní působení dlouhodobost programů, interaktivnost, menší skupiny, aktivnost, názornost a uvědomělost.

Školský systém je typický svou komplexností, kdy v rámci školy by mělo docházet ke kooperaci mezi školním psychologem, speciálním pedagogem, výchovným poradcem, školním metodikem prevence a samozřejmě mezi samotnými učiteli. V rámci dalších školských poradenských zařízení jde potom o pedagogicko-psychologické poradny, speciálně pedagogická centra a střediska výchovné péče. (Bělík, 2017, s. 136)

Speciální funkci potom plní služby sociální prevence.

## 2 Služby sociální prevence

V předchozí kapitole jsme se pokusili stručně seznámit s rozdělením prevence a s dvěma základními jednotkami, kde prevence může působit - škola a rodina. Cílem naší práce jsou však sociální služby sociální prevence.

Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách rozděluje základní druhy sociálních služeb na sociální poradenství, sociální péči a sociální prevenci. Hlavní formy poskytování sociálních služeb jsou potom pobytové služby, které jsou spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb, ambulantní služby, kam klient dochází nebo je doprovázen, a poté terénní služba, která je poskytována v přirozeném prostředí klienta.

Ve výše zmíněném zákonu jsou jako služby sociální prevence chápány organizace a instituce napomáhající zabránit sociálnímu vyloučení osob. Jako hlavní důvody pro vyloučení potom vidí krizovou sociální situaci, nevyhovující životní návyky a způsob života, který může být často v konfliktu s většinou společnosti. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 53, online)

Jako příklady konkrétních sociálních služeb zde můžeme uvést například ranou péči - terénní či ambulantní služba poskytována pro rodiče a děti do sedmi let věku dítěte, které je zdravotně handicapované. V souvislosti se zaměřením práce můžeme zmínit ještě telefonickou krizovou pomoc, která je klienty NZDM a jejich rodinami hojně využívána. Důležitými službami sociální prevence je v souvislosti s klienty NZDM také služba azylových domů či domů na půli cesty. Azylové domy poskytují na přechodnou dobu pobytové služby osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Domy na půl cesty jsou potom pobytové zařízení poskytující bydlení pro osoby do 26 let věku, kteří po dovršení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách §54, §55, §57, online)

V souvislosti s nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež dochází často k záměně s jinými formami sociální prevence. Těmi jsou podle zákona č. 108/2006 Sb. §59 kontaktní centra a §61 nízkoprahová denní centra. Obě tyto formy také pracují s podobnými principy, jako je anonymita, bezplatnost či nízkoprahovost, ovšem cílová skupina těchto služeb je odlišná. Kontaktní centra poskytují ambulantní

a terénní služby osobám ohrožených závislostí na návykových látkách. Nízkoprahová denní centra poskytují ambulantní a terénní službu osobám bez přístřeší.

V zákoně o sociálních službách jsou definována nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jako sociální služba poskytující „*ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohrožených společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.*“ Služba poskytuje základní činnosti výchovné, vzdělávací a aktivizační. Zprostředkovává kontakt se společenským prostředím a pomáhá při uplatňování práv, či osobních záležitostí. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách § 62, online).

## 2.1 Česká asociace streetwork

Česká asociace streetwork popisuje svou činnost na svém webu jako: „*Česká asociace streetwork (ČAS) je střešní organizace nízkoprahových sociálních služeb. Sdružuje a zaštiťuje programy, které pracují metodou kontaktní práce. Streetworkeri a streetworkerky vyhledávají klienty a klientky v terénu, kontaktují je, poskytují jim poradenství a pomáhají řešit nepříznivé sociální situace.*“ (Česká asociace streetwork, 2019, online)

Česká asociace streetwork (dále jen ČAS) je odbornou organizací, která sdružuje právnické i fyzické osoby nízkoprahových služeb, kteří pracují metodou kontaktní práce. Konkrétně pak jde o služby, které nabízejí mimo jiné terénní formu sociální služby. Jednou z hlavních činností ČAS je vzdělávání streetworkerů z celé České republiky ale i ze Slovenska. Kromě vzdělávání pak vytváří definice standardy, akreditační a evaluační systém a jiné. Ačkoliv je spousta aktivit věnována členů české asociace streetwork, tak se obrací také na širokou a odbornou veřejnost, pro kterou pořádá konference, workshopy či přednášky. Za zmínku jistě stojí každoroční akce Týden nízkoprahových klubů, během kterých dochází k otevření nízkoprahových zařízení pro děti a mládež pro širokou veřejnost. Kluby a ČAS se tímto snaží upozornit na význam práce klubů a snížit tak práh mezi veřejností a kluby samotnými. Jako další projekt musíme zmínit dobročinný obchod RestartShop, který podporuje zejména mladé lidi,



kterí mají problém sehnat práci. Pro mladé lidi je to možnost zjistit jak funguje pohovor, jak se píše životopis, vyzkoušet si pracovní řád. Zisk z prodeje je potom věnován pro nízkoprahové kluby pro děti a mládež. (Česká asociace streetwork, 2019, online)

Mezi právnické osoby, které jsou součástí ČAS, patří hlavně nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, terénní programy pro děti a mládež, terénní programy pro uživatele drog, kontaktní centra pro uživatele drog a poradenské centrum pro osoby ze sexbysnusu. Mezi fyzickými osobami jsou to pak supervizoři, lektoři, výzkumníci či jiní odborníci. (Česká asociace streetwork, 2019, online)

## **2.2 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež**

NZDM jsou institucí poměrně novou, z toho vyplývá i menší počet dostupné odborné literatury či jiných odborných zdrojů. Hlavními zdroji jsou proto metodiky jednotlivých klubů či materiály české asociace streetwork.

K největším rozvoji nízkoprahových klubů došlo koncem devadesátých let, ačkoliv se zde ještě nevyskytovalo současné označení NZDM. Hlavní vliv měla v té době sociální práce na ulici, která se začala v této době rozvíjet. Další vliv měly grantové programy, díky nimž přišla do klubů velká finanční pomoc. Další zdroje financí se přidaly až časem. (Čechlovský, 2005, s. 14-20) V této době se staly NZDM velmi rozšířenou službou sociální prevence a to hlavně z důvodu změny financování, které má na starost Ministerstvo práce a sociálních věcí a ostatní orgány státní samosprávy.

### **2.2.1 Poslání a principy NZDM**

Hlavním posláním nízkoprahových klubů je *„usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení“* (Česká asociace streetwork, 2008, s. 3)

Každý klub má své vlastní poslání, jenž vychází z poslání ČAS a ze zákona o sociálních službách, kde je služba definována. Pro představu přidávám poslání z několika klubů, tak jak je uvádějí na svých webových stránkách.

*„V Nizkoprahovém klubu a Terénním programu AUTOBUS se snažíme o to, aby dospívající úspěšně zvládli cestu z dětství do dospělosti. Usilujeme o to, aby se dospívající rizikovým způsobem nechovali, případně se tak chovali méně, aby vnímali pozitivní i negativní důsledky svého chování pro sebe a pro společnost, aby svým chováním aktivně ovlivňovali svůj život, uměli požádat o pomoc, když ji potřebují, a byli spokojeni se svým životem. Pracujeme s mladými lidmi od 9 do 26 let, kteří žijí nebo tráví volný čas v lokalitě Prahy 14 a Prahy 21, a kteří jsou zasaženi či ohroženi nepříznivou sociální situací. Rozšiřujeme jejich životní příležitosti, zprostředkováváme jim účinné řešení problémů a zmírňujeme nebezpečí, která jim hrozí. (Autobus – NZDM klub a terén pro dospívající, 2009, online)*

*„Hlavním cílem projektu je podpora dětí ve věku 6 – 14 let z Jaroměře prostřednictvím aktivit zaměřených na podporu smysluplného trávení volného času. Dílčím cílem projektu je rozvoj dovedností, vědomostí a celkový rozvoj osobnosti dítěte.“ (NZDM Malého Bobše, 2019, online)*

*„Pomáháme dětem a mladým lidem aby, zdravě a bezpečně trávili svůj volný čas. Zvládali školu či zaměstnání. Byli samostatní a začleňovali se do společnosti. Věděli o svých právech a povinnostech. Neohrožovali sebe ani jiné. Řešili své obtížné životní situace. Pomáháme kolektivům dětí a mladých lidí vytvářet příznivé skupinové prostředí.“ (NZDM YMCA Praha, 2019, online)*

Hlavními principy jsou

- a) Princip nízkoprahovosti
- b) Princip bezplatnosti
- c) Princip možné anonymity
- d) Princip kontaktní práce

*Principem nízkoprahovosti rozumíme maximální dostupnost pro své klienty. Výška prahu uvádí, jak dostupná služba pro klienty je. Výhodou služeb pracujících s tímto principem je, že klienti si často ani neuvědomují, že čerpají sociální služby, jelikož mají s jinými formami sociálních služeb špatnou zkušenost či strach z evidence. Nemusí jít ovšem jen o bariéry ze strany cílové skupiny, ale také ze strany poskytovatele nebo společnosti, říká Ing. Aleš Herzog (ČAS, 2007, s. 177) Dostupností také rozumíme*

dostupnost místní a časovou. To je důvodem, proč většina klubů otvírá až po ukončení rozvrhu dětí ve škole a tyto kluby také často v blízkosti školy bývají.

*Princip bezplatnosti* zaručuje službu poskytovanou bez úhrady. NZDM mezi tyto služby podle zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, také patří. Některé organizace pracují s částečnou úhradou fakultativních činností, jako jsou výjezdy či víkendové akce. Tyto částky bývají jen symbolické a mají učit klienty s penězi hospodařit. Kluby také často argumentují tím, že pro klienty je kontraproduktivní, pokud jsou všechny služby zadarmo, jelikož bezplatnost přejímají jako vzorec i pro další služby, například zdravotnické.

Podle zákona o sociálních službách může NZDM poskytovat své služby *anonymně*. Ing. Herzog však uvádí na pravou míru pojem anonymity, kdy se nejedná o anonymitu absolutní, ale spíše o citlivé zacházení s osobními údaji. (ČAS, 2007) Záleží na klientovi, zda sdělí pracovníkům své jméno či jiné osobní údaje. Nepotřebuje však žádnou registraci, do klubu může dorazit kdykoliv, kdy je otevřeno. NZDM většinou pracují s databází svých klientů, kam zapisují údaje získané od samotného klienta, avšak klient má vždy možnost do takové databáze nahlédnout.

*Kontaktní práci* můžeme chápat jako český ekvivalent k pojmu streetwork. Cílem této metody práce je navázání kontaktu, vztahu či konkrétní práce s jedinci, kteří se jiné institucionální pomoci vyhýbají. Kontaktní metoda práce může být poskytována jak ve formě terénní, tak ve formě ambulantní. (ČAS, 2019, online) Staniček potom rozděluje kontaktní práci na obligatorní a fakultativní sociální služby. „*Mezi obligatorní řadíme výchovné, vzdělávací a aktivizační programy, pomoc při prosazování práv a zájmů a poradenské služby. Tyto služby musí poskytovat každé NZDM dle standardů sociálních služeb. Fakultativní sociální služby jsou pak spíše doplňkové a záleží na poskytovateli a kvalitaci pracovníků. Jedná se o odborné poradenské služby, terapeutické služby nebo instrumentální pomoc, jako je např. ubytování, hygiena nebo poskytnutí stravy.*“ (Klíma, Staniček, 2008, s. 308)

### 2.2.2 Cílová skupina NZDM

Cílovou skupinou NZDM jsou děti a mládež od 6ti do 26ti let, která bývá označována pojmem riziková. Rizikové chování se pohybuje na velké škále od extrémních forem, které jsou považovány za běžné (např. adrenalinové sporty), až po hranici patologie (například konzumace alkoholu a jiný návykových látek, násilí). (Kraus, 2015, s. 24)

Klientem NZDM se může stát člověk v nepříznivé sociální situaci, velmi často ohrožen sociálním vyloučením. Mezi nejčastějšími znaky jsou neúplná rodina, špatné bytové podmínky, příslušnost k národnostní menšině, nebo socio - ekonomické situace. Hlavní charakteristikou pro většinu klientů je neefektivní trávení volného času v podobě poflakování se. Většinu z nich vyžene do klubu nuda. Jejich hlavní zakázkou je potom volný čas, který se snaží pracovníci korigovat tak, aby byl pro jedince co nejvíce přínosný. (ČAS, 2019, online)

Velmi důležité je posouzení, zda je NZDM tou pravou organizací pro klienta. Hlavně vzhledem k nepochopení služby veřejností, nastávají situace, kdy dítě, jinak neproblémové, má komplikace ve škole a rodiče chtějí využít službu doučování, která je poskytována zadarmo. Zde je na pracovnících posoudit, zda jsou zde i jiné problémové situace, které je možné řešit. Pro neproblémové jedince by mohla být služba kontraproduktivní.

### 3 Výzkumné šetření

V následující kapitole bude představeno výzkumné šetření, které čerpá z teoretických poznatků získaných v předchozích kapitolách.

#### 3.1 Cíl výzkumného šetření

Cílem výzkumného šetření je definovat preventivní činnost v NZDM a nabídnout příklady dobré praxe. Základní otázkou práce je zjistit, jak tyto preventivní programy v klubech probíhají a v jaké míře se daří zjišťovat jejich efektivitu. Pro získání těchto dat byly využity dvě formy kvalitativního způsobu zkoumání – rozhovor se sociálními pracovníky NZDM a kazuistika dvou klientů, jejichž individuální plán byl zaměřen na problémové agresivní chování.

Cíl výzkumného šetření rozhovoru byl transformován do hlavní výzkumné otázky (HVO): *Jakým způsobem probíhají preventivní programy zaměřené na agresivní chování v nízkoprahovém klubu pro děti a mládež a jak na tyto programy pohlíží samotní sociální pracovníci?*

Hlavní výzkumná otázka je rozdělena do několika dílčích výzkumných otázek, na něž navazují tazatelské otázky, které jsou směřovány na konkrétní respondenty. Na samotnou efektivitu a dobrou praxi NZDM pak odpovídají konkrétní kazuistiky klientů.

Před samotným rozhovorem na téma práce jsem položila několik otázek týkajících se obsahu práce respondenta, roků zkušeností a zkušenosti s prevencí v rámci NZDM. Tyto informace jsou shrnuty v následující kapitole prezentující výzkumný vzorek.

Cílem kazuistik bylo dojít k dobré praxi a poznatkům, *jak může jedince ovlivnit sociální služba nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, pokud jde o problémové agresivní chování?*

Tabulka č. 2: Transformace výzkumného cíle do konkrétních otázek

Hlavní výzkumná otázka	Dílčí výzkumné otázky (DVO)	Tazatelské otázky (TO)
<p>Jakým způsobem probíhají preventivní programy zaměřené na agresivní chování v nízkoprahovém klubu pro děti a mládež a jak na tyto programy pohlíží samotní sociální pracovníci?</p>	<p>DVO 1: Jakým způsobem probíhá prevence rizikového chování v NZDM?</p>	<p>TO 1: Jakou úlohu mají preventivní programy v běžném provozu NZDM?</p>
		<p>TO 2: Jakým způsobem jsou tyto programy finančně zajištěny?</p>
		<p>TO 3: Jaké je personální obsazení těchto programů?</p>
	<p>DVO 2: Jak hodnotí respondenti efektivitu preventivních programů v NZDM?</p>	<p>TO 4: Jak připravujete preventivní programy, aby byla zajištěna jejich maximální efektivita?</p>
		<p>TO 5: Jakým způsobem vybíráte témata programů, aby byla pro klienty atraktivní a byla zajištěna dostatečná účast?</p>
		<p>TO 6: Jak vyhodnocujete efektivitu preventivních programů? A jaký je Váš názor na tyto výsledky?</p>
		<p>TO 7: Jaká je zpětná vazba na programy od zúčastněných klientů?</p>

	DVO 3: Jakým způsobem se řeší agresivní chování klientů NZDM?	TO 8: Jaké organizované preventivní programy zaměřené na agresivní chování byly ve vašem klubu uskutečněny?
		TO 9: Jak se řeší agrese jako zakázka jednotlivce?
		TO 10: Jakým způsobem se řeší v klubu agresivní chování klientů během normálního provozu?

### 3.2 Zvolená metoda výzkumu

Jak je již výše zmíněno, pro výzkumné šetření byly zvoleny dvě kvalitativní metody výzkumu. Podle Gavory kvalitativní výzkum uvádí svá zjištění ve slovní, nečíselné podobě. Autor výzkumu se snaží o sblížení s respondenty. (Gavora, 2000, s. 31) Hlavním důvodem, proč byla zvolena kvalitativní orientace výzkumu je zaměření na konkrétní případ, ne na jistý vzorek populace. V této práci jsou tímto případem samotní sociální pracovníci, jejich názory, zkušenosti a výsledky jejich práci. V případové studii jsou tak pak samotní klienti. S ohledem na úzkou škálu respondentů a konkrétní situace by bylo zvolení kvantitativní metody výzkumu neefektivní a nedostatečné.

Podle Hendla rozlišujeme několik kvalitativních metod - pozorování, rozbor textů a dokumentů, interview a audio a videozáznamy. (Hendl, 2016, s. 50) Pro tuto práci jsem zvolila polo strukturovaný rozhovor se sociálními pracovníky NZDM. Dle Svobody, Humpolíčka a Šnorka (2013, s. 77) lze charakterizovat rozhovor této práce jako řízeně standardizovaný. Jeho podoba je velmi blízká dotazníkové podobě, kdy otázky a cíl rozhovoru jsou předem jasně dané, avšak podoba dotazníku není vhodná s ohledem na komplexnost jednotlivých otázek a samotné omezení psaného projevu.

Jelikož se jedná o rozhovor konaný osobně a v prostorách klubu, je zde riziko, že si respondenti své odpovědi nepromyslí. Jejich reakce tak nebudou komplexními odpověďmi na mé šetření. Proto jsem se snažila této situaci předejít. Respondenti obdrželi před konáním rozhovoru stručnou strukturu tazatelských otázek, cíle výzkumného šetření a samotný souhrn obsahu bakalářské práce. Tato příprava mi umožnila získat komplexní odpovědi od všech respondentů, včetně statistických údajů a faktických poznámek, které si respondenti dopředu připravili.

Jako druhý způsob zkoumání jsem zvolila kazuistiku dvou klientů NZDM, jejichž chování vedlo k nastavení individuálních plánů se zaměřením na problémové agresivní chování a zvládání emocí. Sesbírané informace pochází z rozhovorů s chlapci, s pracovníky klubu a zároveň z výpisu klientských karet z databáze NZDM.

### **3.3 Výzkumný vzorek**

Výzkumný vzorek pro výzkumné šetření byl zvolen záměrně, což podle Gavory znamená, že jsou stanoveny relevantní znaky, které jsou podstatné pro náš výzkum. Tyto relevantní znaky jsou stanoveny na základě teorie, výzkumu a zkušeností. Hlavním nedostatkem záměrného výběru je, že zvětšováním výzkumného vzorku se nezlepšují jeho vlastnosti, odhad je stále stejný nezávisle na počtu subjektů. Dobrou praxí je ověření vlastností výběru na jiném vzorku, který je vybrán náhodně. (Gavora, 2000, s. 64)

V tomto případě jsou relevantními znaky – praxe v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, zkušenost s vedením a vyhodnocováním preventivních programů v rámci těchto zařízení a okrajově potom zaměření na programy týkající se agresivního chování. První dva znaky považuji za nutné, poslední z nich jako hodnocený. Bohužel ne všichni z respondentů tak konkrétně zaměřené programy realizovali, ovšem jak vyplynulo z rozhovorů, preventivní působení proti agresi je aktuální ve všech institucích bez ohledu na strukturovaný program, proto jsem tento znak zvolila jako hodnocený, ne jako povinný.

Pro výzkumné šetření byly zvoleny čtyři nízkoprahové kluby pro děti a mládež v Praze, mezi nimiž probíhá spolupráce jak na programech, tak v rámci různých fakultativních činností, což usnadnilo komunikaci se samotnými respondenty. V jedné z těchto organizací mi bylo umožněno zúčastnit se dlouhodobého preventivního



programu, jenž byl zaměřen právě na agresivní chování a zvládání emocí. Mohla jsem být u přípravy, realizace ale i u následného vyhodnocování programu.

Všechny své respondenty jsem kontaktovala emailem. Z osmi oslovených mi po zaslání žádosti o rozhovor společně s cílem mé práce vyhovělo sedm respondentů, čtyři ženy a tři muži. Jeden z respondentů je vedoucím nízkoprahového zařízení, dva z respondentů jsou terénní pracovníci a čtyři pracovníci v klubu. Všem těmto respondentům jsem přislíbila anonymitu, stejně tak anonymitu klientů, jeden z respondentů souhlasil s uveřejněním přepisu celého rozhovoru (viz příloha) z důvodu komplexnosti odpovědí jeho rozhovoru. Pro přehled přikládám tabulku respondentů, kde uvádím pohlaví, funkci v rámci NZDM, dobu výkonu práce, formu služby která je pro respondenta primární, a zkušenost se strukturovaným programem zaměřeného na agresivní chování a zvládání emocí.

Tabulka č. 3: Přehled respondentů výzkumného šetření

Respondent	Pohlaví	Funkce	Primární forma služby	Délka praxe v NDZM	Prevence v NZDM – agrese
R1	Žena	Sociální pracovník	Ambulantní	5 let	Ano
R2	Žena	Sociální pracovník	Ambulantní	7 let	Ano
R3	Žena	Pracovník v soc. službách	Terénní	1 rok	Ano
R4	Žena	Sociální pracovní	Terénní / ambulantní	3,5 let	X
R5	Muž	Vedoucí klubu	Terénní / ambulantní	7 let	Ano
R6	Muž	Sociální pracovník	Terénní	11 let	X
R7	Muž	Pracovník v soc. službách	Terénní / ambulantní	1,5 roku	X

### **3.4 Vlastní výzkumné šetření**

Gavora popisuje, jak důležité je navázání uvolněné atmosféry pro další výzkumné šetření. Přátelská a uvolněná atmosféra vede k větší otevřenosti během rozhovoru, naopak chladný a neosobní přístup vede ke strohým neúplným odpovědím. Toto navazování interpersonálního kontaktu označuje jako *raport*. (Gavora, 2000, s 110)

Všechny rozhovory se uskutečnily na půdě organizace, v kancelářích, v klidové místnosti, nebo v místnosti pro klienty. Během mého šetření jsem se snažila raport navodit různými přípravnými otázkami, které se netýkaly tématu práce. Byla jsem velmi mile překvapená ochotou respondentů, kteří mě před samotným rozhovorem nabídli prohlídku jejich klubu a stručně mě s chodem klubu seznámili. Toto uvítání mi velmi ulehčilo následné zpracování jejich odpovědí, jelikož se mi snáze propojili později získané informace a představa o samotném fungování klubu. Všechny rozhovory se uskutečnily v dopoledních hodinách, kdy nejsou přítomni klienti.

Všichni respondenti souhlasili s nahráváním našeho rozhovoru. Rozhovor byl primárně veden podle tazatelských otázek, jak bylo uvedeno v kapitole 6.1. Cíle výzkumného šetření, s tím že rozhovory byly individuálně doplněny o jiné otázky týkající se tématu či předešlých otázek.

Samotné rozhovory byly uskutečněny v období od září 2017 do prosince 2017. Půl roku před uskutečněním rozhovorů (jaro 2017) jsem se účastnila výše zmíněného dlouhodobého projektu. Po uskutečnění těchto rozhovorů jsem výsledky výzkumného šetření zpracovala do této práce, a budou představeny v následující kapitole.

### **3.5 Interpretace zjištěných dat - rozhovor**

V této kapitole bude představena interpretace zjištěných dat, rozdělena podle výzkumných otázek, tak jak bylo uvedeno v kapitole 3. 1 Cíl výzkumného šetření. Data zjištěná přípravnými otázkami jako jsou roky praxe, forma služby a zkušenosti s prevencí jsou prezentována v předchozí kapitole 3.3 Výzkumný vzorek.

Považuji za nutné uvést, že zjištěná data mají představovat přehled o tom, jak preventivní programy v NZDM fungují, zda jsou z pohledu klientů a pracovníků efektivní, a jak se efektivnost zjišťuje. Jak již z popisu vyplývá, většina těchto údajů

je velmi subjektivní a mají za cíl prezentovat dobrou praxi, která v těchto organizacích funguje. Nemůžeme však tvrdit, že stejné zkušenosti a praxe budou fungovat i v jiném prostředí či organizaci.

### **3.5.1 Dílčí výzkumná otázka 1.**

*DVO1: Jakým způsobem probíhá prevence rizikového chování v NZDM?*

Pro zjištění výsledků první dílčí výzkumné otázky jsem použila tazatelské otázky (TO) 1-3, zaměřené na samotné zastoupení a podobu prevence v NZDM, finanční a personální zajištění těchto programů. Cílem bylo udělat si jasnější představu o fungování těchto organizací a porovnání různých praxí.

TO 1: Jakou úlohu mají preventivní programy v běžném provozu NZDM?

Všichni respondenti si uvědomují, že podle zákona o sociálních službách je prevence rizikového chování jednou ze základních funkcí NZDM, což všechny organizace mají i ve svých stanovách, cílech, pilířích. Stejně tak si všichni respondenti uvědomují, jak důležité je vyvážení prevence a volného času v klubu. Zajímavý poznatek přináší R1, kdy uvádí: *“Díky účasti uživatelů můžeme preventivně působit již tím, že netráví svůj volný čas potulováním po ulicích a získají dovednosti, které stimulují, v bezpečném prostředí, denní situace. Pokud se uživatel naučí v rámci hry, rozumět tomu, proč jsou důležitá pravidla, lépe se přizpůsobí v jiném prostředí.”*

Ve dvou ze čtyř klubů probíhají strukturované preventivní programy formou odpoledního programu v klubu či v terénu jednou za měsíc, či 14 dní podle aktuálního zájmu. Druhé dva kluby mají preventivní akce více propracované, kdy je téma rozděleno do 6 bloků během půl roku. Tyto bloky jsou doplněny o stejně zaměřené výjezdy na víkend či týden, či přespávací akce v klubu. R3 uvádí, že o tyto akce je mnohem větší zájem a jejich přínos je pro klienty větší z důvodu dlouhodobějšího působení nejen v rámci jednoho odpoledne.

TO 2: Jakým způsobem jsou tyto programy finančně zajištěny?

Odpovědi na tuto tazatelskou otázku se nelišily. Nízkoprahové kluby jsou jako nezisková organizace financovány na základě Zákona č. 218/2000 Sb. O rozpočtových pravidlech. Velmi významným zdrojem jsou granty, o které organizace žádá, nebo jsou jí uděleny na základě konkrétní zakázky. R5 uvádí jako příklad: *„Během minulého roku jsme dostaly finanční grant od československé obchodní banky, s tím že jsme plánovaný*

*výjezd zaměřili na finanční gramotnost našich klientů.*“ Některé kluby mají ve zvyku nechat klienty platit jakýsi motivační poplatek na víkendové akce. R1 uvádí, že je tím učí, že ne všechno je zadarmo. Jde o minimální částku, která ale ukáže klientům alespoň trochu hodnotu peněz.

### TO3: Jaké je personální obsazení těchto programů?

Každá z organizací má personální obsazení trochu jinak nastavené, všechny kluby ale mají podmínku minimálně dvou pracovníků. Jsou používány dva modely práce, kdy v prvním případě se pracovníci dělí o jednotlivé aktivity a v druhém případě je jeden z pracovníků hlavním aktérem a kolegové mu pomáhají s organizací či s dodržováním pravidel. V případě výjezdových akcí je personální obsazení min. 3 pracovníci. Velmi často se na těchto programech zapojují i stážisté či dobrovolníci, jejichž funkce je však často více asistenční či pozorovatelská. R1 zmiňuje, že ideální je zastoupení mužů i žen což v práci v NZDM platí obecně.

### **Shrnutí dílčí výzkumné otázky 1**

Prevence je jednou ze základních funkcí sociální služby Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, nejen podle zákona o sociálních službách, ale i podle stanov a cílů jednotlivých organizací, které tuto službu poskytují. Samotní pracovníci tuto činnost shledávají jako jednu z nejpodstatnějších. Forma preventivních programů je v každé organizaci trochu jiná, ovšem všichni se shodují v tom, že dlouhodobé programy jsou mnohem smysluplnější a pro klienty přínosnější.

Preventivní programy jsou financovány na základě Zákona č. 218/2000 Sb. O rozpočtových pravidlech. Významným zdrojem financí jsou granty, které jsou udělovány buď na nekonkrétní činnost, nebo na konkrétní programy, na příklad velmi populární je financování programů zaměřených na finanční gramotnost bankami.

Personální obsazení se při jednotlivých programech liší, každopádně organizátorem je vždy jeden z pracovníků, jen výjimečně vedou tyto programy externisté. Významnou podporu zde sehrávají stážisté a dobrovolníci, kteří pomáhají s programem. Nízkoprahové služby se jako celek potýkají s nedostatkem sociálních pracovníků, tudíž jsou právě stážisté a dobrovolníci tak neocenitelnou pomocí.

### 3.5.2 Dílčí výzkumná otázka 2.

*DVO 2: Jak hodnotí respondenti efektivitu preventivních programů v NZDM?*

DVO 2 se zaměřuje na efektivitu preventivních programů v NZDM, jak jí co nejlépe zajistit již ve fázi přípravy, a jak jí hodnotí účastníci i respondenti. Hodnocení je často subjektivní, avšak založené na zkušenostech a praxi. Bohužel větší výzkum, který by přinesl objektivní a komplexní výsledky by bylo jistě zajímavé zpracovat, ale výzkumná metoda i počet respondentů by jistě muselo být zvolené jinak.

TO 4: Jak připravujete preventivní programy, aby byla zajištěna jejich maximální efektivita již ve fázi přípravy?

R7, který má zkušenost hlavně se staršími klienty, ohodnotil přípravu takto: *„Preventivní program musí být vždy poskládán na míru cílové skupiny, pro kterou je vytvářen, což je v prostředí NZDM velmi obtížné, jelikož účastníci Vám často přislíbí účast, ale pak se Vám tam sejde úplně jiná parta.“* Respondenti shodně tvrdí, že velmi důležitá je volba aktivit. To co má úspěch na preventivních programech pro základní školy, nemusí být tak úspěšné pro specifickou klientelu NZDM. I z toho důvodu je na setkáních NZDM často sdílena dobrá praxe a všechny kluby mají své metodiky či materiály použitých technik, které se již osvědčily. Efektivita samozřejmě souvisí i s dostatečnou účastí, což je pro kluby často velkou překážkou. R5 zmiňuje, že preventivní programy mají často pověst *„nudného odpoledne“* a klienti se přijdou zúčastnit, jen pokud nemají co lepšího na práci. I proto je výběr tématu tak důležitý, aby klienty zaujal.

TO 5: Jakým způsobem vybíráte témata programů, aby byla pro klienty atraktivní a byla zajištěna dostatečná účast?

Jak již bylo zmíněno v předchozí otázce, respondenti si uvědomují důležitost výběru tématu a jeho atraktivnosti pro klienty. V prvním klubu se na programu vždy ptají, čemu by se chtěli klienti věnovat příště. Jak uvádí R6: *„Ideální by bylo, kdyby si na tom programu řekli, co chtějí příště řešit. My se jich na to ptáme. Jenže většinou tam pak zaznívají věci jako – budeme se učit pít alkohol, naučíme se co nejvíc sprostých slov v angličtině, atp. Prostě většinou sami nepřijdou s něčím použitelným, co by je fakt bavilo. Člověk je musí trochu popostrčit, dát pár návrhů a oni už pak jsou schopní si něco odhlasovat.“*

R3 naopak uvádí, kdy je program neatraktivní: „V klubu reagujeme na aktuální poptávku, když plánujeme program, pokládáme si otázku, pro koho je určen a co je jeho cílem. Klienti samozřejmě reagují lépe na to, co je pro ně zajímavé, než na to na co máme chuť my, nebo na co je vypsán grant.“

Mezi nejatraktivnější témata řadí respondenti – nelegální návykové látky, rasismus a xenofobie a sexuální rizikové chování. Klienti tato témata sice často zesměšňují, velmi často se zde však objeví vážné dotazy, mýty a problémy. Respondenti cítí, že tato témata jsou pro cílovou skupinu nízkoprahových zařízení nejaktuálnější, jelikož jim je zde dán jediný prostor, kdy mohou o těchto věcech otevřeně mluvit a ptát se.

Účast se zajišťuje ve všech organizacích stejným způsobem. Letáčky v klubu, letáčky, které rozdávají terénní pracovníci, plakátky, komunikace pracovníků a poslední dobou čím dál častěji přes Facebook, který je pro klub často tím nejlepším spojením s klienty. R5 uvádí, že se při příznivém počasí čím dál více pracovníci snaží s programy jít do přirozeného prostředí klientů, což je sice často efektivní, na druhou stranu je velmi těžké během těchto programů vymezit jasná pravidla, která normálně fungují v prostorách klubu.

TO 6: Jak vyhodnocujete efektivitu preventivních programů? A jaký je Váš názor na tyto výsledky?

Tazatelská otázka číslo 6 byla zaměřená na získávání objektivních dat a výsledků, které preventivní programy přináší. Zároveň mě ale zajímal i subjektivní názor respondentů, kteří jsou s klienty v téměř každodenním kontaktu.

Všichni respondenti se shodují na tom, že získávání údajů o efektivitě je velmi důležité, ať již pro získávání dalších financí, ale i pro motivaci samotných pracovníků. Stejně tak se však všichni respondenti shodují, že získávání objektivních dat je velmi komplikované. R1 tvrdí, že: „Nemáme žádnou metodu, jak zhodnotit program na základě individuálních cílů, jejich splnění a dopadu. Nebo to je možná nedostatkem času nad nějakou metodou přemýšlet.“

Všichni respondenti zdůrazňují důležitost zpětné vazby od klientů, která může mít často hodnotící charakter, občas však zaznívá i to, co je ovlivnilo, překvapilo, a o těchto informacích můžeme mluvit jako o efektivních v rámci prevence. Bohužel to však nemusí zaručovat dlouhodobý vliv ale okamžité nadšení, nebo překvapení.

R3 a R6 uvádí, že po každém preventivním bloku mají pro účastníky připravené hodnotící formuláře, které je nechávají vyplnit až po 14ti dnech od konání programu. Tento způsob lépe pracuje s dlouhodobým vlivem, bohužel má však často více charakter Co si z akce pamatuju?. R6 přichází s vlastním nápadem, kdy by dle něho bylo lepší si s každým z klientů sednout a obsah formuláře probrat osobně. To však přináší jistou personální a časovou zátěž, a velmi často i neochotu klientů o takových věcech mluvit.

R4 dále zmiňuje práci s individuálními plány, jejichž cíle klientů často reflektují samotná témata preventivních programů. Individuální plány klientů jsou dlouhodobé programy, do nichž se zaznamenává jakákoliv interakce s klienty na toto téma. V rámci těchto IP jsou tedy i záznamy o taktéž zaměřené prevenci. V kontextu prevence a běžné interakce na toto téma tedy můžeme mluvit o komplexním působení na jedince, jehož efektivita je nejen dlouhodobá ale i měřitelná na základě ukončení IP, kde volíme mezi úspěšně ukončeno, neúspěšně ukončeno, nevyřešeno, nejsou další údaje.

Všichni respondenti se shodují, že zde chybí dlouhodobé výzkumné šetření, které by tuto problematiku zkoumalo. Na doplňující otázku, zda mají představu, jak by takové šetření probíhalo, nejčastěji zazníval: longitudinální kvalitativní výzkum, který by komplexně mapoval životní situaci klientů pomocí kazuistik, rozhovorů, pozorování, se zaměřením na získané dovednosti a vědomosti během jejich využívání nízkoprahové služby, tak jak je klienti využívají v běžném životě.

Subjektivní názor na efektivitu prevence se velmi lišil u jednotlivých respondentů. Co mají všechny odpovědi společné je však důležitost konkrétních příběhů, které jim jejich klienti poskytují. Například R1 uvádí příběh chlapce, jenž se v klubu naučil pracovat se svými výbuchy vzteku: *„Jako dobrý příklad je jeden z účastníků (muž, 12let), který se naučil v určitých vypjatých situacích odejít z prostoru. Díky dalším kontaktům víme, že tuto strategii aktivně využívá a sám reflektoval, že mnohé jeho negativní emoce nemají negativní důsledek.“*

Největší překážkou ve vlivu těchto programů je podle respondentů samotný nezáměr klientů, špatná motivace, a pak také vliv okolí, které velmi často nabízí pro klienty atraktivnější způsob trávení volného času. Zajímavé shrnutí přinesl R7, jenž pořádá programy v klubu i v terénu: *„Nemůžeme očekávat, že to přinese nějaké velké změny v chování našich dětí. Stejně tak nemůžeme očekávat, že pokud jim budeme povídat o špatném vlivu kouření, tak druhý den nám kouřit nebudou. Tyhle děti nepřesvědčíš*

*o tom, že kouřit je špatné, když kolem nich kouří všichni od šesti, sedmi let. My se musíme spokojit s menšími kroky. Třeba po minulém programu zaměřeného právě na zdravý životní styl, kdy jsme řešili cigarety, se nám podařilo dvě klientky přesvědčit o tom, jak rizikové je brát nedokouřené cigarety ze země a strkat je do pusy. Nyní jsme již na ulici slyšely několik dětí, které za námi přišly, jaké všechny nemoce mohou chytnout, když budou brát „špalky“ ze země, a skupina se pomalu obrací proti té menšině, která v tom stále pokračuje. A tohle je ta cesta. V tomhle musíš vidět ten posun a přínos, protože jinak vyhoříš.“*

#### TO 7: Jaká je zpětná vazba na programy od zúčastněných klientů?

Po každém preventivně zaměřeném programu je důležité získat zpětnou vazbu, na tom se shodují všichni respondenti. Podoba tohoto feedbacku se potom liší organizace od organizace ale i v rámci jedné organizace se s formou zpětné vazby různě operuje. Nejčastější formou jsou dotazníky, které vyplňují klienti ihned po programu nebo s jistým časovým odstupem. R4 tvrdí, že není efektivní vyplňovat dotazníky po každém hodinovém programu, ale je lepší vzít více stejně zaměřených bloků po sobě a ten dotazník s klienty vyplnit na závěr.

Další oblíbenou formou je rozhovor, který je však velmi náročný časově. R1 uvádí dobrou praxi z jejich klubu, kdy během individuálních schůzek s klienty, kdy se řeší klientské zakázky vůči klubu, tak se jich ptají i na preventivní programy a zpětnou vazbu. Výhoda tohoto sběru dat je, že vše působí nenásilně a nenuceně, na rozdíl od dotazníku. R1 také mluví o tom, jak důležité je hodnocení programu uzpůsobit na míru cílové skupině. Se staršími dětmi je zvykem si povídat, vyplňovat dotazníky. S menšími dětmi se pak lépe pracuje s využitím smailíků a nebo barviček, které mají hodnotící charakter a které děti zvedají podle toho, jak co cítí.

Jako velmi zajímavou praxi jsem hodnotila posezení u svíček, které následuje vždy během přespávacích akcí, kdy se večer u stolu rozsvítí tolik svíček, kolik je klientů. Každý z klientů může ve světle svíček říct vše, co ho trápilo, bavilo, otevřeně pojmenovat cokoli.

Jak jsem již zmiňovala výše, respondenti nejlépe hodnotí programy, které je baví nebo které si sami zvolí. Nejčastěji jde o témata, která jsou tabuizována, například vztahy, sex a drogy. V jednom z klubů k těmto účelům používají anonymní schránku, kam mohou klienti házet své problémy, dotazy, nebo právě nápady na aktivity a programy. Důležité



je propojování aktivit pohybových a méně pohybových. Při práci v nízkoprahovém klubu je důležité brát ohled na specifika dané skupiny, což většinou znamená hlavně neschopnost udržet dlouhou dobu pozornost. R1 o specifikách mluví takto: „*Ano, uživatelé NZDM mají své potřeby, problémy a ideály. Při tvorbě programu máme toto v patrnosti a někdy musíme, v rámci realizace, reagovat „tady a teď“, než se držet osnov. Vždy pouze do míry, kdy je možné ještě splnit dané cíle.*“

### **Shrnutí dílčí výzkumné otázky 2**

Všichni respondenti se shodují, že základem pro efektivní preventivní program je volba atraktivního tématu. To se volí podle přání klientů, nebo ho volí pracovníci. Ti by však neměli upřednostňovat to, co by je samotné bavilo, ale objektivně vyhodnotit, co je pro klienty nejaktuálnější.

Důležité je také zvolit správně aktivity s ohledem na specifika klientů NZDM, k čemuž pomáhají metodiky, nebo souhrny aktivit jednotlivých organizací.

Velkým problémem, který s efektivitou programů souvisí, je i účast klientů, pro které je velmi často lákavější flákat se na ulici. Jako nejlepší formy propagace hodnotí respondenti letáčky do ruky, plakátky na místech, kde se klienti vyskytují a sociální sítě, převážně tedy Facebook.

Velmi podstatné je vyhodnocování efektivity, jak z důvodů žádostí o nové granty a příspěvky, tak z důvodu samotné motivace pracovníků. Získat objektivní údaje je však velmi složité a pracovníci na to nemají dostatek času. Většina údajů tedy přichází od samotných klientů v různých formách, jako je rozhovor, dotazník. Mnohem lépe se vyhodnocuje efektivita individuálních plánů klientů, která je s preventivními programy často propojena. Zde můžeme hovořit o komplexnějším vlivu NZDM na jedince. Tyto plány a cíle jsou nastaveny podle pravidel SMART, kde je zaručena specifická, měřitelná, atraktivní, realistická a časová ohranitelnost. Tudiž dokážeme vyhodnotit, zda byl plán splněn a vidíme, zda v něm preventivní program sehrál nějakou roli.

Všichni respondenti se shodli, že zde chybí komplexní dlouhodobé výzkumné šetření, které by tuto problematiku zkoumalo.

Na základě preventivních programů v NZDM získávají pracovníci zpětnou vazbu od samotných klientů, jenž může mít různou podobu, a to s ohledem na věk, ale i téma.

Tato zpětná vazba slouží hlavně k přípravě dalších programů, kdy se z hodnoceného programu vychází jako dobrá praxe. Zároveň může otevřít závěrečnou diskuzi k tématu, a zajistí, že klienti domu odchází v pořádku, bez otázek či nevyřešených konfliktů.

### **3.5.3 Dílčí výzkumná otázka 3.**

*DVO 3: Jakým způsobem se řeší agresivní chování klientů NZDM?*

Třetí dílčí výzkumná otázka už je specifikována na prevenci agresivního chování v NZDM, na konkrétní preventivní programy, ale i na samotnou agresi jako zakázku jednotlivce nebo v rámci provozu NZDM. Na otázku týkající se konkrétního preventivního programu bohužel nemohli odpovídat všichni respondenti, jelikož ne všichni mají s tímto konkrétním tématem zkušenost. S agresivním chováním v NZDM se však setkal každý, proto zde budou odpovědi shrnuty komplexně od všech respondentů.

TO 8: Jaké organizované preventivní programy zaměřené na agresivní chování byly ve vašem klubu uskutečněny?

Na tuto otázku se odpovědi lišily, jelikož každý klub má trochu jinou praxi s prací s agresi. R3 je terénní pracovník a jako jeden z velkých problémů vidí chování klientů vůči veřejnosti na ulici. S ohledem na tento problém uspořádali v klubu pracovníci preventivní program na zvládnání emocí na ulici, což obnášelo hraní různých scénářů a nácvik praktických situací. Cílem bylo ukázat, o kolik jednodušší je pohybovat se na ulici, pokud nemusíš řešit neustále konflikty s veřejností, nebo s policií.

Velmi často se objevuje téma agresivní chování v kontextu zvládnání emocí. Jako nejkomplexnější program uvádím příklad půlročních aktivit nazvaný *Bojovníci v nás*, s nimž mě seznamují dva z respondentů. „*Program vychází z Norského projektu zvládnání vzteku u násilných mužů, metod kognitivně behaviorální terapie, dramaterapie, artefietiky a pedagogiky zážitků. Nabízíme ho jako půl roční program.*“ Projekt staví na tom, jak se člověk a jeho mozek vyvíjel, s tím, že i v moderním světě nám stále zůstává ta nejstarší zvířecí část, která je velmi důležitá pro ochranu a obranu. Pracovníci vysvětlují, že dnes toto divoké zvíře má také svou roli, ale je důležité ho umět dobře používat. Každému se někdy stane, že je na něj vyvíjen velký tlak, někdo se nechová fěr, nemáme klid na svou práci atp., a potom se zvíře probouzí a my ho neumíme zkrotit. Časem se to stupňuje, až zvíře přebírá kontrolu a je důležité si uvědomit, že nám to

mnohé bere (kamarády, školu, rodinu). Program má za cíl, aby se člověk uměl do co největší míry ovládat a zkrotit své zvíře. Okolo tohoto tématu se točí veškeré široce zaměřené aktivity. Jak již byl výše uvedený příklad mladého chlapce, jenž se v klubu naučil pracovat se svými výbuchy vzteku: „*Jako dobrý příklad je jeden z účastníků (muž, 12 let), který se naučil v určitých vypjatých situacích odejít z prostoru. Díky dalším kontaktům víme, že tuto strategii aktivně využívá a sám refletoval, že mnohé jeho negativní emoce nemají negativní důsledek.*“ Tento příklad je důsledkem právě tohoto programu a samozřejmě i dlouhodobější práce s klientem.

Další zajímavou praxi uvádí R5, jenž velmi dlouho řešil s kolegy problémové chování nejstarších klientů terénní služby, kteří objíždí Prahu za účelem bitek a bitky samotné rádi vyvolávají na různých akcích. Prvními pokusy bylo vysvětlit klientům, co jim jejich chování může přinést, od problémů s policií až po zranění účastníků. Bohužel síla kolektivu byla větší a pracovníkům se nedařilo skupinu přesvědčit o škodlivosti tohoto chování. Na základě domluvy s klienty došlo k sjednání schůzek na čtrnáctidenní bázi, kdy dochází do klubu muž zabývající se bojovým uměním. Cílem nebylo podpořit klienty a pomoci jim zdokonalit jejich techniku boje. Cílem bylo přesměrovat jejich energii do tréninku a zároveň do jejich agresivních výbojů vnést trochu fair play pravidel. Jde o tréninky hodně náročné s ohledem na špatnou kondici klientů, ale pro většinu z nich jde o velkou zábavu a konečně o aktivitu, která je baví. Podle zpětné vazby klientů, jde o aktivitu, která jim pomáhá být lepší. Pracovníci však pozitivně hodnotí právě lepší pochopení pro fair play, například se do skupiny postupně dostává norma, že napadnout někoho zezadu je špatné. Sekundárním a neplánovaným cílem je i lepší a častější komunikace klientů s pracovníky, kdy může docházet k dalším interakcím a řešením i jiných problémů. Důležité je však zmínit potřebu velmi dobré komunikace mezi mužem vyučujícím bojové umění a pracovníky, kdy hranice mezi zneužitím získaných dovedností a splněnými cíli může být velmi tenká.

#### TO 9: Jak se řeší agrese jako zakázka jednotlivce?

Agresivní chování je pro většinu klientů NZDM absolutně přirozenou součástí života, normou, kterou vidí už od dětství všude okolo sebe. Proto se samozřejmě neřeší jen na preventivních programech, nýbrž i v rámci různých individuálních cílů. Většina respondentů se shoduje, že chování většinou není primární zakázkou klientů. Většinou je prvotním impulsem doučování nebo volný čas. R1 uvádí, že: „*téma agrese rozebíráme*

*s uživateli pravidelně, nicméně většinou je to zakázkou většinové společnosti, klubu, nebo školy.“ Z toho vyplývá, že namotivovat do těchto programů klienty je velmi těžké. Zpravidla je zde jiný tlak, ať už ze strany školy, OSPODu nebo například PČR, který k těmto zakázkám vede. R7 také uvádí, že: „důležitá je nejen práce s dětmi, ale také s rodiči a jejich nejbližším okolím. Ne vždy úspěšně. Tyhle normy si předávají mezi sebou.“*

R2 také zmiňuje, že velmi důležitým faktorem je zde věk. Z vlastní sedmileté zkušenosti potvrzuje, že klienti, kteří klub navštěvují již od první třídy základní školy, tak se s nimi na změně chování a zvládání emocí pracuje mnohem lépe, než s klienty, kteří přichází déle.

Na otázku ohledně konkrétních metod, jak se dá s klienty pracovat, zaznívala pestrá škála odpovědí, kdy na každého funguje něco trochu jiného. Velmi časté řešení je přesunout emoce na jinou činnost, jako je například sport. Sportovní činnosti jsou pro klienty možností, kde vybit svou energii, a zároveň jim nastavují jasně daná pravidla, která se musí dodržovat. U mnoha klientů se nastavují cíle postupně, to znamená provozování sportu v rámci klubu (velmi populární je basketbal a fotbal), později mohou pomoci pracovníci najít klientovi kroužek či klub, kam může docházet.

Pokud mluvíme o agresivním chování, zde se často pracuje s formou odměny či trestu, kdy hlavně na mladší děti dobře funguje aktivita „za každé sprosté slovo kliky, dřepy.“ Velmi zajímavá mi přišla zkušenost jednoho z respondentů (R4): *„Jednou za mnou přišel chlapec (14 let), že mu jedna dívka řekla, že je příliš sprostý na to, aby s ní chodila. Když jsme spolu na klubu tuhle situaci probírali, vyšlo z něho, že ho to vážně štve a rád by to změnil, ale neví jak na to, protože se nikdy neuhlídá. Snažili jsme se vymyslet, jak mu pomoci a nakonec si sám vymyslel plán. Nechal si na klubu pokladničku, a kdykoliv, kdy před pracovníky řekl sprosté slovo, tak si tam dal 5 korun. Samozřejmě se nepodařilo všechny situace ohlídat, ať už z toho důvodu, že na to nemyslel pracovník, nebo protože u sebe zrovna neměl peníze. Ale alespoň v tom klubu to progress určitě byl a minimálně si začal ty vulgarismy uvědomovat.“*

Agresivní chování často vychází z frustrace, to se týká hlavně školního prostředí. Klienti často nestíhají, jejich známky nejsou dostačující a podle jejich názoru je na ně kladen příliš velký tlak. V těchto případech se snaží pracovníci pracovat na zvládání stresu ve školním prostředí, procvičují s nimi diktáty, matematické příklady

a to vše v klidném prostředí oddělené místnosti. R1 zmiňuje, že ideální by byla spolupráce školy a NZDM, ale základní školy na žádost o spolupráci většinou nereagují.

Pokud mluvíme o problémovém chování většího rozsahu, jsou pracovníci zvyklí spolupracovat i s jinými organizacemi, jako je například pedagogicko-psychologická poradna, pediatrie, psychologie ale i OSPOD.

#### TO 10: Jakým způsobem se řeší v klubu agresivní chování klientů během normálního provozu?

Všechny kluby mají zákaz agrese všech možných forem zakomponované v pravidlech klubu. To znamená, že se tyto situace řeší tak, jako jiné porušení pravidel. Nejčastější první reakcí je slovní napomenutí, posléze vyloučení z klubu na určitý čas, následuje vyloučení na celý zbytek dne nebo do konce týdne. Další tresty se liší individuálně klub od klubu. V těch nejhorších případech zmiňují respondenti ukončení některých služeb. R4 uvádí, že to může dojít až k řešení s pomocí jiných institucí jako je PČR nebo OSPOD.

Respondenti se shodují, že prvním bodem je dovézt klienta k uvědomění si, co vlastně udělal špatně. Je nutné vzít v potaz, že pro klienty jsou agresivní formy chování absolutně běžnou normou, s kterou se setkávají od narození od nejbližší rodiny, a posléze i od jejich přátel a kolektivu.

R4 také upozorňuje na důležitost bezpečnosti pracovníka. *„Musíte si uvědomit, že ty kluci, když jsi v terénu, tak jim je třeba 19 let. Pracovník nebo stážista je kolikrát o půlku menší. Do interakce s klientem můžeš jít jen tehdy, jsi si na 100% jistá, že to zvládneš, a že ti nehrozí žádné nebezpečí.*

R6 pak tvrdí, že většina problémů klientů přichází z venku a většinou nevznikají v klubu. *„Klub je pro spoustu z nich jediné bezpečné místo. Dodržují se tu pravidla a ty jim zaručují, že je nikdo nebude napadat, ať už fyzicky, nebo psychicky. Pokud se tak stane, tak vědí, že to pracovník vyřeší. Tohle je pro ty děti hrozně vzácné a i když oni by ti to nikdy neřekly, tak mají v sobě jakýsi automat, který jim nedovoluje ty pravidla porušovat, protože jim samotným to bere to bezpečí.“*

R5 uvádí velký rozdíl mezi klienty terénní a ambulantní služby, kdy v klubu jsou dána jasná pravidla, jak se chovat a lze je konkrétně vymáhat, což není vždy možné v terénu, které je pro klienty přirozeným prostředím.

### **Shrnutí dílčí otázky 3**

Stejně tak jako je agresivní chování širokou škálou projevů, tak i preventivní programy nelze definovat jako "Proti agresi", nýbrž je nutné je upravit na míru klientů.

Jako příklad zde máme práci se zvládáním emocí na ulici, omezení verbální agrese, fyzická agrese mezi rodinami, nebo třeba zvládání stresových situací ve škole.

Stejně tak důležité je řešit agresi jako zakázku samotného jednotlivce, jelikož zde je práce odlišná a lze jít víc do hloubky, řešit spouštěče, co člověka dokáže uklidnit a jiné. Bohužel klientů je mnoho a pracovníci nestíhají se všemi pracovat tak důkladně jak by chtěli.

Velmi dobře se s agresí pracuje v klubech, které mají jasně dané pravidla a sankce, tudíž své klienty učí, že za každé porušení pravidla následuje sankce, čímž se i agresivní chování dá korigovat.

### **3.6 Interpretace zjištěných dat - kazuistiky**

Kazuistiky jsem vypracovala na základě informací od pracovníků, databáze klientů, kde jsou uvedené jednotlivé aktivity i individuální plány klientů a od samotných klientů či jejich okolí. Hlavním cílem kazuistik bylo zjistit, *jak může jedince ovlivnit sociální služba nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, pokud jde o problémové agresivní chování?*

S ohledem na specifickou cílovou skupinu se mi podařilo získat komplexní kazuistiku pouze dvou klientů, což není dostačující pro zodpovězení otázky týkající se samotné efektivity NZDM. Domnívám se však, že pro získání přehledu o fungování služby a sdílení dobré praxe můžou být tyto kazuistiky přínosem.

Cíl výzkumného šetření jsem přetransformovala do tří hlavních tezí.

1. Klient si je vědom svého problémového chování spojeného s nezvládnutím emocí a agrese.
2. Klient aktivně řeší problémové agresivní chování s pracovníky NZDM.
3. Pracovníci hodnotí problémy s agresivním chováním jako zlepšující se.

Pro bakalářskou práci byly vybrány kazuistiky dvou chlapců, jež spojuje vliv party, sklony k agresivnímu chování a problémy ve škole. Každý z nich navštěvuje odlišnou

formu služby (terénní a ambulantní), oba však mají ve svých individuálních plánech práci s agresivním chováním a zvládání emocí. Jejich příběhy se liší hlavně v motivaci k práci na sobě sama.

## **Viktor Novák – klient ambulantní služby**

### Úvod

Rozhodla jsem se vypracovat kazuistiku chlapce, který se účastnil jako klient preventivního programu v NZDM zaměřeného na agresi a zvládání emocí. Sesbírané informace pochází z rozhovorů s chlapcem, s pracovníky klubu a zároveň z výpisu klientské karty v databázi NZDM. Na základě domluvy s chlapcem je zde jeho příjmení fiktivně zvoleno jako Novák, stejně tak jsou vynechány informace, které by mohly vést k přesné identifikaci klienta.

Jméno: Viktor Novák (fiktivní)

Rok narození: 2003

Současný věk: 14 let

Bydliště: Praha

### Osobní anamnéza

Viktor se narodil v roce 2003 v Praze. Nízkoprahový klub navštěvuje od svých osmi let. Z doby kdy byl mladší, bohužel není známo mnoho informací. Mateřskou školu navštěvoval pouze rok a ne zcela pravidelně. Dle jeho slov ho učitelky neměly rády, tak raději utíkal domů.

Již od první třídy bojuje s agresivním chováním a výbušnou povahou. Z důvodu zvládání emocí a častých afektů mu bylo několikrát doporučeno navštívit dětského psychologa, ale dle informací pracovníků nikdy žádná diagnostika neproběhla.

V romském kolektivu je velmi oblíbený, jelikož často vymýšlí plány pro jinak zevlující partu. Pracovníci NZDM ho poslední dobou stále častěji vidají v kolektivu mladých chlapců, které spojuje nadšení pro fotbal.

### Rodinná anamnéza

Viktor pochází z úplné rodiny, o otci se však moc často nezmiňuje. Dominantní roli v jeho rodině hraje matka, které je okolo 45 let a pracuje jako prodavačka v místním obchodě. Několik let rodina žila po různých azylových domech, v jednu chvíli byla zapojena do projektu Armády spásy zaštiťující sociálního bydlení v městských částích hlavního města Prahy. V současnosti má matka stabilní zaměstnání a příjem, o zaměstnání otce nic nevíme.

Viktor je nejmladší ze čtyř sourozenců, otcem všech chlapců je současný partner matky. Otec nejstarší sestry je neznámý. Má 2 bratry (22, 20) a jednu sestru (27), nikdo z nich však již s rodinou nežije. Sestra je v současnosti na mateřské dovolené. S nejstarším bratrem není rodina v kontaktu a druhý bratr pracuje jako skladník na okraji Prahy. Ačkoliv finanční situace rodiny není ideální, daří se jí plnit většinu základních funkcí rodiny.

### Školní anamnéza

Viktor v současnosti navštěvuje sedmou třídu základní školy v Praze. I přes jeho kázeňské problémy spojené s agresivními afekty a špatně ovladatelnými emocemi nemá ve škole špatný prospěch, jediné komplikace nastávají v anglickém jazyce a matematice. Již třetím rokem dochází na doučování do NZDM. Dá se předpokládat, že to je hlavním důvodem jeho nepropadnutí do nižšího ročníku z výše zmíněných předmětů. To vyplývá ze sedmi uzavřených individuálních plánů, které jsou úspěšně ukončeny.

V šesté třídě byla svolána výchovná komise s cílem stanovit další postup při řešení kázeňských problémů spojených se záškoláctvím a vandalismem vůči školnímu majetku. K výchovné komisi byl přizván i pracovník NZDM. Ve prospěch Viktora hrál hlavně relativně dobrý prospěch. Komise posloužila spíše jako předání informací všech zúčastněných stran, větší výsledek však nepřinesla. Od nového roku nastoupil Viktor do nové školy nedaleko od té původní.

Jak sám tvrdí (výpis z databáze): „*V nové třídě se ti líbí mnohem víc. Nemáš tam problém s tím, že jsi romák, protože je tam víc cizinců... Učitelky jsou taky víc v pohodě.*“ Pracovníci NZDM i učitelé se ho snaží podporovat v dalším studiu, jelikož má potenciál studovat na střední škole. Sám Viktor by rád dělal automechanika, a nevidí důvod,



aby dále studovat. V současné době je budoucí vzdělání hlavním tématem hovorů mezi pracovníky NZDM a chlapcem.

### Sociální anamnéza

Viktor je rád v centru pozornosti. I přes ne zcela ideální finanční situaci jeho rodiny chodí pěkně upravený. Zároveň dokáže zabavit skupinu, takže je mezi vrstevníky velmi oblíbený.

Pokud je někdo z jeho přátel v problému má ve zvyku se ho zastat až neadekvátním způsobem, což jeho samotného do problému přivádí.

V poslední době se Viktor často objevuje mimo partu romských vrstevníků. Společně s několika dalšími kluky chodí hrát pravidelně fotbal na hřiště nedaleko jeho bydliště. Pracovníci se ho snaží v této činnosti motivovat, jelikož se v této partě učí Viktor jiným sociálním návykům, než které přebíral od romské skupiny. Například se mu lépe daří komunikovat s okolím, kdy namísto pokřikování na procházející lidi, přebírá normu pozdravit nebo si jich nevšímat. Účastnil se několika fotbalových turnajů, některé z nich pořádané pražskými NZDM (Liga férového fotbalu).

V rámci volnočasových aktivit nabízených v NZDM se často účastní tréninku bojových umění. Na základě domluvy s pracovníkem se rozhodl navštěvovat klub, který spojuje mladé žáky se zájmem o bojová umění. I přes počáteční problémy s udržením jasně daného řádu a docházky, se stal se aktivním účastníkem a v současnosti se připravuje na první zápasy.

### Spolupráce s NZDM – Preventivní programy

Viktor se pravidelně účastní návazných preventivních aktivit v rámci NZDM. Byl jedním z mála, kdo se účastnil dlouhodobého půlročního programu zaměřeného na prevenci agresivity a vzteku.

Sám Viktor tvrdí, že ho preventivní programy baví, ale nemyslí si, že by ho nějak zásadně ovlivňovaly v jeho chování, i když samotný klub ho dle jeho názoru ovlivňuje velmi. V průběhu jedné z víkendových akcí (preventivně zaměřených) se však podařilo vyřešit napjatý vztah s Viktorovým kamarádem. Chlapci vůči sobě často používali verbální i neverbální agresii. Na základě několika v intervencí ze strany pracovníků se situace zlepšila natolik, že chlapci spolu dokázali ke konci víkendu spolupracovat. Jednotlivé situační intervence probíhaly již delší dobu, avšak zásadní zlom nastal právě

v průběhu této akce zaměřené na prevenci agrese. V současné době navštěvují tréninky klubu bojových umění oba dva společně.

### Prognóza

S ohledem na dosavadní vývoj a pozorování pracovníků, je patrné, že Viktorovi prospěla nedávná změna základní školy, kde se tak často nedostává do konfliktu kvůli svému romskému původu. Ačkoliv finanční situace v rodině není ideální, umožňuje mu navštěvovat jak volnočasové aktivity v NZDM, které jsou bezplatné, tak tréninky v klubu bojového umění, které nejsou finančně tak náročné. Od té doby co se účastní aktivně tréninků, se zmírnily jeho agresivní projevy chování. Pokud bude v těchto činnostech dále pokračovat, dá se předpokládat, že jeho energie bude dále investována do bojových umění a jeho afekty se minimalizují. V tomto ohledu je důležitá podpora rodiny i pracovníků NZDM.

Doporučuji navázat lepší spolupráci NZDM a rodičů, která je v současnosti téměř minimální. Pracovníci mají zprostředkované informace o rodině pouze od Viktora, což není dostačující. Ačkoliv v rodině je v současnosti stálý příjem, nemusí jít o trvalý stav, je proto důležité rodinu více navázat a podporovat jí v udržení Viktorových zájmů. Pokud by rodina lépe spolupracovala, je možné uvažovat o příspěvku, který nabízí městská část, týkající se podpory zájmových aktivit u dětí ze sociálně slabších rodin.

Dále doporučuji podporovat Viktora v jeho navazování přátelství i mimo romskou komunitu, která má na něho v mnoha ohledech negativní vliv. Jako příklad by šlo zvolit zapojení Viktora do programu Lata, který nabízí vrstevnickou podporu skrz vyškoleného dobrovolníka, kdy se dvojice pravidelně každý týden setkává a tráví spolu plnohodnotně svůj volný čas.

### **Shrnutí kazuistiky I.**

*T I. Klient si je vědom svého problémového chování spojeného s nezvládnutím emocí a agrezí.*

Viktor si velmi dobře uvědomuje, že jeho časté výbuchy vzteku nejsou vždy adekvátní vzhledem k nastalé situaci. Zaměstnanci školy několikrát hovořili s jeho rodiči ohledně možného vyšetření u dětského psychologa nebo možné terapeutické programy. Směrem od školy v historii často docházelo k udělování poznámek či jiným kázeňským

trestům, Viktor však tyto zprávy bral spíše s úsměvem. V šesté třídě vše vyvrcholilo svoláním výchovné komise, kam byli přizváni i pracovníci NZDM. Komise projednávala prohřešky jako vandalismus na školním majetku. Viktor svou povahu bere spíše jako prostředek, jak pomoci slabším kamarádům či jako možnost sebeobrany.

### *T II. Klient aktivně řeší problémové agresivní chování s pracovníky NZDM.*

S touto tezí bohužel nelze souhlasit, jelikož ze strany Viktora nejde o aktivní zájem o řešení. Občas se v průběhu konverzací vyskytne téma „*Jak mi má emoce znemožnila něčeho dosáhnout*“, ovšem většinou nejde o tak velký impulz, aby měl Viktor motivaci sám něco měnit. Pracovníci se tedy snaží s Viktorem pracovat jinými způsoby, ať už jde o tréninky bojových umění či sportovní aktivity. Během těchto činností se snaží pracovníci Viktora naučit, jak dávat emoce najevo adekvátně a ve smyslu fair play.

Viktor se dobrovolně účastní preventivních programů, ovšem nepovažuje je za přínosné, pouze jako prostředek pro trávení volného času.

### *T III. Pracovníci hodnotí problémy s agresivním chováním jako zlepšující se.*

Ačkoliv Viktor nevnímá velký pokrok ve zvládnutí svých emocí, pracovníci jsou jiného názoru. Dle nich je pro Viktora velmi přínosné, že tráví svůj volný čas jinými způsoby, než je flákání se na ulici. Jako velmi prospěšné vnímají nový kolektiv, s kterým se Viktor v současnosti často schází, a pro kterého není agrese přijatelnou normou, což od nich Viktor postupně přejímá. Pracovníci tedy Viktora v nových činnostech podporují.

## **Nicolas Svoboda – klient terénní služby**

### Úvod

Druhá kazustika je zaměřená na staršího klienta NZDM, jelikož práce s těmito klienty je velmi specifická. Hlavní specifikum spočívá v tom, že většina činností probíhá v rámci terénní služby. To neumožňuje pravidelné činnosti, tudíž preventivní působení je zde velmi omezené. Starší klienti mají vyhrazené prostory klubu po uzavření pro mladší klienty, to znamená na dvě hodiny po 17,30. Veškeré osobní údaje jsou opět fiktivní, aby nemohlo dojít k přesné identifikaci.

Jméno: Nicolas Svoboda (fiktivní)

Rok narození: 2000

Současný věk: 18 let

Bydliště: Praha

### Osobní anamnéza

Nicolas se narodil v roce 2000 nedaleko Ústí nad Labem. Ve třinácti letech se přestěhovali s rodinou za svými příbuznými do Prahy. Od té doby ho pracovníci vidají v terénní službě, kam se Nicolas oficiálně přihlásil společně se svými přáteli. Ačkoliv měl do patnácti let možnost navštěvovat ambulantní formu, byl vždy v kontaktu více s terénními pracovníky.

Nicolas je sice komunikativní mladík, přesto o sobě moc často nemluví, tudíž pracovníci mají informace spíše zprostředkovaně. V Ústí vystřídal několik základních škol. V Praze to byly školy dvě. I přes snahu pracovníků motivovat ho ke vzdělání a doučování, nenastoupil do devátého ročníku, tudíž základní školu ukončil po ročníku osmém.

Nejoblíbenější činnosti Nicolase je sedět v parku s přáteli. Tato jejich aktivita je obvykle spojená s kouřením a pitím alkoholu nebo energetických nápojů. Normou v jejich skupině je řešit konflikty mezi sebou i s okolím skrz hrubé nadávky a pěstní souboje. Nicolas několikrát povídal pracovníkům o tom, jak jezdí přes celou Prahu, jen aby se nějaké bitky mohl zúčastnit. Bohužel neprojevuje zájem měnit své chování a normy, tudíž je pro pracovníky motivování Nicolase velmi složité.

Pracovníci nevědí o žádné diagnostice, která by proběhla.

### Rodinná anamnéza

Rodina je romského původu. Nicolas má několik starších a dva mladší sourozence. Sestra Sára (14) a bratr Mário (12) jsou také klienty ambulantní formy NZDM. Většina informací o Nicolasovi přichází právě od nich, jelikož jejich účast na aktivitách pořádaných klubem je vysoká. Rodina žije s matkou a strýcem v malém bytě v Praze. Mladší sourozenci mají společný pokoj. Nicolas se doma často neobjevuje, raději přespává u přátel nebo příbuzných.

Strýc je dlouhodobě nezaměstnaný. Několikrát si byl pro radu u pracovníků NZDM, které mu poskytli základní poradenství. Kromě zaměstnání s pracovníky řešil OSPOD a požadavky OSPODu na to, v jakém prostředí mají děti vyrůstat. Bohužel neprojevil větší zájem o řešení jejich situace.

Matka, v rámci malých přivýdělků jako je uklízení, má malý příjem, ten však na pokrytí základních funkcí nestačí. Rodině velmi pomáhají příbuzní žijící v okolí.

### Školní anamnéza

Nicolas ve školním prostředí není schopen akceptovat jasný řád a přesně daná pravidla. Často byl v konfliktu s vyučujícími i se spolužáky, což byl hlavní důvod, proč vystřídal tolik základních škol. Největší problém byla jeho výbušná povaha a neschopnost akceptovat autority. Dle jeho mladší sestry byl z jedné školy vyhozen na základě fyzického a verbálního útoku na jednoho z učitelů.

Co se týká prospěchu, několikrát byly snahy ze strany NZDM motivovat chlapce k pravidelným doučovacím schůzkám, většinou však bez úspěchu, jelikož zájem ze strany Nicolase byl velmi malý. O konkrétním prospěchu toho však moc nevíme. Pouze již zmíněné ukončení docházky po osmé třídě a opakování některých ročníků.

Po základní škole nastoupil na výuční obor malíř – lakýrník, kam však nedocházel a ukončil docházku po pár měsících. Asi rok se ho snažili pracovníci přesvědčit k přihlášení se na jiný obor, nebo k zaregistrování na pracovní úřad. Nicolas si sice několikrát domluvit schůzku s pracovníky klubu, s cílem sepsat životopis, nebo podat přihlášku, k většině těchto schůzek ale nedošlo. V současné době je zaměstnaný u stavební firmy jako pomocná síla na stavbě s největší pravděpodobností bez smlouvy.

Minulý rok navštěvoval ambulantní formu střediska výchovné péče v Klíčově. O jeho efektivitě však pracovníci nemají informace.

### Sociální anamnéza

Nicolas se nejčastěji objevuje v přítomnosti romské party, která většinu času tráví zevlující v parku. Jelikož je Nicolas plnoletý, zásobuje partu cigaretami a alkoholem. Tím je v partě velmi populární. Podle informací pracovníků se chlapec s nikým jiným neseťkává. I v práci se setkává se stejnými kamarády. Hlavní zábavou party je provokování procházejících lidí a vyvolávání bitek po různých částech Prahy.

I přes špatnou finanční situaci chodí pěkně upravený. Motá se kolem něho spousta dívek, jeho vztah k ženám je však velmi hrubý. Nedělá mu problém uhodit dívku stejně jako chlapce, nadává jim také stejně.

V rozhovorech s pracovníky se několikrát objevilo téma krádeží aut, řízení auta nezletilými a sankce za toto chování. Pracovníci několikrát upozornili na nahlašovací povinnost, tudíž k rozebírání konkrétní situace nikdy nedošlo. Přesto je zde velké podezření. Z tohoto a dalších důvodů (konfliktní chování, bitky) je Nicolas často v kontaktu s Policií ČR.

V rámci volnočasových aktivit nabízených v NZDM se často účastní tréninku bojových umění. Je to jediný druh aktivity, kde se dá alespoň trochu korigovat Nicolasova výbušná povaha, a která Nicolase baví.

#### Spolupráce s NZDM – Preventivní programy

Nicolas se neúčastnil dlouhodobého preventivního programu v NZDM, jelikož ten je cílen na klienty ambulantní služby. Přesto se však terénní sociální pracovníci snaží plnit i program terénu preventivními aktivitami. Bohužel Nicolas je účastníkem, který aktivity nejčastěji bojkotuje. V záznamech je možné se dočíst, že jako mladší se programů účastnil aktivně, což bylo hlavně vlivem jeho okolí, které bylo do aktivit také zapálené. U Nicolase se těžko působí preventivně, většina intervencí řeší již nastalé situace.

#### Prognóza

S ohledem na dosavadní vývoj a pozorování pracovníků, je patrné, že intervence všech zapojených orgánů jsou neefektivní, jelikož situace se spíše zhoršuje. Nicolas své chování ovládá čím dál méně. Stále častěji ho pracovníci vidají s cigaretami nebo alkoholem, mají podezření na časté experimenty s nelegálními návykovými látkami. Nejzávažnější je podezření na krádeže aut a řízení pod vlivem alkoholu.

Doporučuji navázat větší spolupráci všech zapojených institucí, lepší předávání informací a společný postup v řešení konkrétních situací. Dále více se zaměřit na individuální kontakt s Nicolasem, kdy nebude tolik ovlivňován partou a nebude muset hrát roli drsného mladíka.

Cílem NZDM je nyní motivovat Nicolase v udržení pracovního místa a k návyku na pracovní režim, který mu neustále činí problém. Často s ním hovoří o sankcích

a rizicích nezákonného chování. V současné době je chování Nicolase na hraně, kdy pracovníci NZDM uvažují o nahlášení Policii ČR z důvodu nahlašovací povinnosti.

Dále doporučuji více se zaměřit na jediný aktivní zájem, který Nicolas má, a tím jsou bojová umění. Možností by bylo ukázat, jak setkání skupin, zabývajících se právě bojem, fungují a zaujmout ho natolik, aby aktivně a dobrovolně docházel.

## **Shrnutí kazuistiky II.**

*T I. Klient si je vědom svého problémového chování spojeného s nezvládnutím emocí a agresí.*

Díky neustálým rozhovorům s pracovníky NZDM, jeho docházce v Klíčově ale i díky reakcím ve vzdělávacích zařízeních, si Nicolas dobře uvědomuje, že jeho chování není v společenské normě. Ovšem on sám je na agresivní chování a výbuchy emocí zvyklý a nespaturuje v tom nic špatného. Pomocí vzteku a násilnému chování často dosahuje svého, což také příliš nepomáhá v následné práci na jeho povaze.

*T II. Klient aktivně řeší problémové agresivní chování s pracovníky NZDM.*

Nicolas nemá zájem řešit své agresivní chování s pracovníky NZDM, proto se snaží pracovníci ovlivňovat Nikolase v rámci jiných aktivit. Terénní pracovníci se mu často snaží vysvětlit, jaké těžkosti mu jeho verbální i fyzická agrese přináší v kolektivu či v zaměstnání. Pro Nikolase je však jednodušší se nechat v práci vyhodit a najít si novou, než se snažit pracovat sám na sobě. I přes snahy pracovníků nastavit individuální plán řešící jeho problémové chování, k větším aktivitám v rámci NZDM nedochází. Jediná aktivita, o kterou jeví Nicolas zájem, jsou kurzy bojových umění, v rámci kterého se snaží pracovníci naučit Nikolase pravidlům fair play.

*T III. Pracovníci hodnotí problémy s agresivním chováním jako zlepšující se.*

Vzhledem k nulové účasti na preventivních programech a absolutního nezájmu ze strany Nicolase, nemohou pracovníci hodnotit problémy s agresivním chováním jako zlepšující se. S ohledem na zjištění o aktivitách mající násilný charakter, při kterém často dochází k porušování právních norem, pracovníci uvažují o navázání spolupráce s PČR.

## Závěr

Bakalářská práce se zabývala agresivním chováním v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež a prevencí v rámci této sociální služby. Cílem práce bylo definovat úlohu preventivní činnosti v NZDM a nabídnout příklady dobré praxe. Základní otázkou práce je potom, v jaké míře jsou tyto programy efektivní a na kolik se daří plnit jejich jednotlivé cíle.

Úvodem této práce jsme se zabývali definicí agrese a agresivity, tak jak jí různí autoři vymezují. Velmi podstatné pro další výzkumné šetření bylo vymezení různých příčin agresivního chování a výskyt a podobu agrese u dětí. V následujících kapitolách byly představeny služby sociální prevence, speciálně pak nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a v souvislosti s touto institucí i Česká asociace streetwork.

V návaznosti na zpracované teoretické poznatky, bylo realizováno výzkumné šetření spojující poznatky o agresi i o NZDM. Výzkumné šetření si kladlo za cíl zjistit, jakým způsobem probíhají preventivní programy zaměřené na agresivní chování a jak na tyto programy pohlíží samotní sociální pracovníci. Z tohoto cíle vycházela i hlavní výzkumná otázka šetření, na niž navazovaly tři dílčí výzkumné otázky, které se soustředily na to, jakým způsobem prevence v NZDM probíhá, jak je hodnocena efektivita a jakým způsobem se agresivní chování klientů řeší v běžném provozu klubu. Pro sběr dat byl využit polostrukturovaný rozhovor. S ohledem na subjektivní odpovědi respondentů práce zahrnuje i dvě případové studie dvou klientů, které vycházejí ze tří hlavních tezí: Zda si klient sám své problémové chování uvědomuje, zda ho aktivně řeší a zda u něho dochází k progressu.

Z výsledku výzkumného šetření můžeme vyvodit pár základních poznatků. Všichni respondenti považují strukturované preventivní programy jako nedílnou a podstatnou součást fungování NZDM. Nejdůležitější je volba tématu, jelikož zaujmout specifickou cílovou skupinu klientů je občas složité. Stejně tak důležité je zaměřit se na propagaci, jelikož NZDM se na preventivních programech často potýká s nízkou účastí.

Základní otázkou práce byla efektivita těchto programů. Na základě rozhovorů se dá tvrdit, že zde chybí komplexní analýza, která by hodnotila vliv prevence NZDM na klienty organizace. Veškerá zpětná vazba vychází od samotných klientů či u uzavřených individuálních plánů, které bývají souhrnem aktivit v rámci NZDM nejen



těch preventivních. Otázky efektivity tedy byly zodpovězeny spíše subjektivně ze strany respondentů. Případové studie byly jistě vhodné pro názornou ukázkou toho, jak se pracovníci snaží s klienty pracovat. Nemůžeme je však považovat za objektivní ukazatel efektivity těchto programů.

Konkrétně s agresivním chováním se pracovníci snaží pracovat primárně během každodenního provozu klubu, hlavně pomocí nastavování a dodržování pravidel klubu. Hlavní zakázkou při problémovém agresivním chování bývá zvládnání emocí, a jak je transformovat na jiný druh energie.

Výzkumná část tedy nedochází k objektivním výsledkům, které byly zpočátku stanoveny jako hlavní cíle práce. Dlouhodobý výzkum zkoumající efektivitu preventivních programů by si jistě zasloužil možnost dalšího zkoumání.

## Seznam použité literatury

ALLEN, K. Eileen a MAROTZ, Lynn R. *Přehled vývoje dítěte: od prenatálního období do 8 let*. Překlad Petra Vlčková. Vyd. 3. Praha: Portál, 2008. 187 s. Rádci pro rodiče a vychovatele. ISBN 978-80-7367-421-2.

ANTIER, Edwige. *Agresivita dětí*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2011, 101 s. ISBN 978- 07367- 81-4.

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování*. Brno: Doplněk, 2003. 99 s. Co, jak, proč? ISBN 80-72391-48- 8.

ČECHLOVSKÝ, Jan. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (volnočasová aktivita nebo sociální služba?)*. Hradec Králové: PdF UHK, 2005. 99 s. Diplomová práce.

HOFERKOVÁ, Stanislava, KRAUS, Blahoslav a BĚLÍK, Václav. *Sociální patologie a prevence pro studenty učitelských oborů*. Vydání: první. Hradec Králové: Gaudeamus, 2017. 146 stran. ISBN 978-80-7435-686-5.

BRICHČÍN, Milan et al. *Mládež - drogy - společnost*. Praha: Pedagogická fakulta Univerzity Karlovy, 1997. 160 s. Studia paedagogica, č. 21. ISBN 80-86039-20-X.

ČECH, Ján. *Sociálna psychológia pre učiteľov*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2008. 292 s. Edícia spoločenských vied. ISBN 978-80-86723-59-4.

Česká asociace streetwork, o.s. a Národní vzdělávací fond, o. p. s. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha: Česká asociace streetwork, o.s., 2008. 20 s.

FISCHER, Slavomil a ŠKODA, Jiří. *Speciální pedagogika: edukace a rozvoj osob se somatickým, psychickým a sociálním znevýhodněním*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2008. 205 s. ISBN 978-80-7387-014-0.

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2000. 207 s. ISBN 80- 85931-79-6

HARTL, Pavel. *Stručný psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2004. 311 s. ISBN 80-7178-803-1.

HAYES, Nicky. *Základy sociální psychologie*. Přeložil Irena ŠTĚPANÍKOVÁ. Vyd. 7. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0534-0.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4. akt. vyd. Praha: Portál, 2016. 437 stran. ISBN 978-80-262-0982-9.

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

KOLÁŘ, Michal. *Bolest šikanování*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2005. 256 s. ISBN 80-7367-014-3.

KOUKOLÍK, František a DRTILOVÁ, Jana. *Vzpouřa deprivantů: nestvůry, nástroje, obrana*. Nové, přeprac. vyd. Praha: Galén, 2006. 327 s. Makropulos. ISBN 80-7262-410-5.

KRAUS, Blahoslav. *Sociální deviace v transformaci společnosti*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2015. 210 s. ISBN 978-80-7435-575-2.

MARTÍNEK, Zdeněk. *Agresivita a kriminalita školní mládeže*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. 152 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-2310-5.

MATĚJČEK, Z. *Jak a proč nás trápí děti?* Vyd. 1. Praha: Grada, 1997. 187 s. ISBN 80-7169-587-4.

NAKONEČNÝ, Milan. *Encyklopedie obecné psychologie*. 2., rozš. Vyd. Praha: Academia, 1997. 437 s. ISBN 80-200-0625-7.

NAVRÁTIL, Pavel a kol. *Romové v české společnosti*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003. 223 s. ISBN 80-7178-741-8.

NOVOTNÝ, Petr. *Epidemie delikvence*. Vyd. 1. Liberec: Dialog, 2006. 62 s. ISBN 80-86761-45-2.

ŘURIS, Pavel et al. *Abeceda bariéry proti sociálně patologickým jevům u žáků základních škol: praktická informace pro rodiče a učitele*. Vyd. 1. Praha: Fórum pro zdraví, 2005. 65 s. ISBN 80-239-6998-6.

PEMOVÁ, Terezie a PTÁČEK, Radek. *Zanedbávání dětí: příčiny, důsledky a možnosti hodnocení*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2016. 200 s. ISBN 978-80-247-5695-0.

STORR, Anthony.: *Human aggression*. Vyd. 1. Victoria, Australia: Pelican Books, 1970, 171 s.

SVOBODA, Ing. Michal. *Sociálně-pedagogické přístupy práce s "neorganizovanou mládeží" v nízkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež*. České Budějovice, 2007. Diplomová práce. Jihočeská univerzita. Vedoucí práce Doc. Mgr. Michal Kaplánek, Th.D.

SVOBODA, Jan. *Agrese a agresivita v předškolním a mladším školním věku*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2014, 164 s. ISBN 978-80-262-0603-3.

SVOBODA, Mojmír, HUMPOLÍČEK, Pavel a ŠNOREK, Václav, ed. *Psychodiagnostika dospělých*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013. 487 s. ISBN 978-80-262-0363-6.

ŠENKOVÁ, S. *Latinsko-český, česko-latinský slovník*. 3., opr. vyd. Olomouc: Nakladatelství Olomouc, 2002. 262 s. ISBN 80-7182-143-8.

ŠIMANOVSKÝ, Zdeněk. *Hry pro zvládnutí agresivity a neklidu*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2002. 175 s. ISBN 80-7178-689-6.

ŠPAŇHELOVÁ, Ilona. *Jak usměrňovat agresivitu*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. 12 s. ISBN 978-80-86991-00-9.

TRAIN, A. *Nejčastější poruchy chování dětí: jak je rozpoznat a kdy se obrátit na odborníka*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001, 198 s. ISBN 8071785032.

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2004. 870 s. ISBN 80-7178-802-3.

ZOUBKOVÁ, Ivana. *Kontrola kriminality mládeže*. Vyd. 1. Dobrá Voda u Pelhřimova:  
A. Čeněk, 2002. 231 s. ISBN 80-86473-08-2.

## Legislativa

*Národní strategie primární prevence rizikového chování dětí a mládeže na období 2019 – 2027.* In: MŠMT, 2019. Dostupné také z: [www.msmt.cz/vzdelavani/socialni-programy/strategie-a-koncepce-ap-msmt](http://www.msmt.cz/vzdelavani/socialni-programy/strategie-a-koncepce-ap-msmt)

*Metodické doporučení k primární prevenci rizikového chování u dětí a mládeže.* In: MŠMT, 2019. Dostupné také z: [www.msmt.cz/vzdelavani/socialni-programy/metodicke-dokumenty-doporuceni-a-pokyny](http://www.msmt.cz/vzdelavani/socialni-programy/metodicke-dokumenty-doporuceni-a-pokyny)

Zákon č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony*, in: Sběrka zákonů České republiky, 2009, částka 61, s. 2902–2916, ISSN 1211-1244.

## Seznam použitých internetových zdrojů

Česká asociace streetwork. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2008 [cit. 2019-4-3]. Dostupné z: [www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi\\_text.pdf](http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf)

Česká asociace streetwork. *Streetwork* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2019 [cit. 2019-4-3]. Dostupné z: [www.streetwork.cz](http://www.streetwork.cz)

Neposedá. *NZDM klub a terén pro dospívající – Praha 14, 21.* [online]. Neposedá, z. ú., 2019 [cit. 2019-4-3]. Dostupné z: [www.neposedá.org/autobus/](http://www.neposedá.org/autobus/)

*Psychologický minislovník: co je to anxiozita, hostilita, obsese, somatizace ad.?* [online]. Zbyněk Mlčoch, 2014 [cit. 2017-09-28]. Dostupné z: [www.zbynekmlcoch.cz/informace/vztahy/psychologie-vztahy/psychologicky-minislovník-co-je-to-anxiozita-hostilita-obsese-somatizace-ad](http://www.zbynekmlcoch.cz/informace/vztahy/psychologie-vztahy/psychologicky-minislovník-co-je-to-anxiozita-hostilita-obsese-somatizace-ad)

Prevence-info.cz. *Středisko Milíčův dům, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež* [online]. MŠMT, 2018 [cit. 2019-4-3]. Dostupné z: [www.prevence-info.cz/organizace](http://www.prevence-info.cz/organizace)

*Studium psychologie: Prosociální chování* [online]. Břetislav Kafka, 2016 [cit. 2017-09-28]. Dostupné z: [www.studium-psychologie.cz/socialni-psychologie/8-prosocialni-chovani.html](http://www.studium-psychologie.cz/socialni-psychologie/8-prosocialni-chovani.html)

YMCA Praha. *Nízkoprahová sekce – YMCA Praha* [online]. YMCA Praha, 2016 [cit. 2019-4-3]. Dostupné z: [www.praha.ymca.cz/nizkoprahova-sekce/](http://www.praha.ymca.cz/nizkoprahova-sekce/)

## Přílohy

Mgr. Githa Ruthová je sociální pracovnící v NZDM Dixie (Ymca Praha). V období únor 2017 – červen 2017 organizovala dlouhodobý preventivní program zaměřený na agresi a zvládání vzteku pro klienty klubu. V současné době (první pololetí roku 2018) se program opakuje. Rozhovor s ní se týkal Havně organizace programů a efektivity prevence.

1. Podle zákona o sociálních službách je prevence rizikového chování jednou ze základních funkcí NZDM. Jakou část celkových činností NZDM ve skutečnosti preventivní působení v klubu Dixie zabírá například v poměru s trávením volného času klientů v klubu?

*„NZDM Dixie (dále jen „klub“) připravujeme pro uživatele preventivní programy v celkem 6 blocích, tzv. Fast foodu. Ty jsou vždy od pondělí do čtvrtka od 16:30 do 17:30. Každý tento blok může být na jiné téma (na základě aktuálního složení uživatelů v klubu, tak témat, která jsou, ve společnosti, diskutována). Každý pátek nabízíme v klubu „akce“, tedy řízené programy s vyšším prahem. Tyto „akce“ mohou být též zaměřené na různá témata prevence. De facto díky účasti uživatelů můžeme působit preventivně již tím, že netráví svůj volný potulováním po ulicích a získají dovednosti, které simulují, v bezpečném prostředí, denní situace. Pokud se uživatel naučí, v rámci hry, rozumět tomu, proč jsou důležitá pravidla, lépe se přizpůsobí i v jiném prostředí.“*

2. Jaké znaky má podle vás mít preventivní program v NZDM, tak aby byl efektivní a zároveň, aby byl pro klienty atraktivní?

*„V klubu reagujeme na aktuální poptávku, když plánujeme preventivní programy, pokládáme si otázku, pro koho je určen a co je jeho cílem. Je samozřejmé, že ti reagují lépe na to, když je pro ně téma zajímavé, než abychom pořádali programy dle toho, na co máme chuť neb na co je vypsán grant. Mimo propagace (plakáty, letáky, informace na Facebook) často připomínáme, že se program chystá, popřípadě uživatelům dáváme přihlášky. Velkou roly má i intuitivní složka pracovníka, na kterém je aby u jednotlivých uživatelů představoval program tak, aby je pro něj získal.“*



3. Klienti NZDM mají svá specifika. Jak moc se tato specifika odráží v samotném výběru tématu? Jak jsou témata vybírána?

*„Ano, uživatelé nízkoprahových služeb, mají své potřeby, problémy a ideály. Při tvorbě programu máme toto v patrnosti a někdy musíme, v rámci realizace, reagovat „tady a teď“ než se držet osnov. Vždy pouze do té míry, kdy je možné ještě splnit dané cíle.*

*Nejzajímavější jsou pro uživatele témata, která jsou obklopena tabuizována (vztahy, sex, drogy). V roce 2016 jsme měli program finanční gramotnosti. Přesto, že jde o méně zajímavé téma, byl program velmi oblíbený a měl úspěšnost – velkou měrou to ovlivňují pracovníci, kteří mají dovednost práce se skupinou uživatelů NZDM.“*

4. Minulý půl rok proběhl v NZDM Dixie dlouhodobější program Bojovníci v nás zaměřený na agresivní chování. Můžete nás s tímto programem ve stručnosti seznámit? Co bylo cílem programu a jak se ho podařilo naplnit? Probíhá po takových programech nějaká souhrnná evalvace? Jak dopadla? Jak hodnotili program a jeho přínos samotní účastníci? Jak hodnotili program ostatní pracovníci?

*„Program vychází z Norského projektu zvládnání vzteku u násilných mužů, metod kognitivně behaviorální terapie, dramaterapie, artefietiky a pedagogiky zážitků. V klubu ho nabízíme jako blok 3. fast foodu, 1 přespání v klubu (z pátku na sobotu) a 1 výjezdu mimo Prahu, kde jako organizace působíme, (od pátku do neděle).*

*Linii (základem) projektu je: jak se nám, lidem, vyvíjel mozek, tak jsme prošli etapami plaziho mozku (mozkový kmen), zvířecího mozku (limbický systém) a lidského mozku (neokortex). A každá tato část je pro nás potřebná a používáme ji. Z plaziho mozku nám zůstali některé reakce, které jsou důležité pro naši ochranu a obranu. Ze zvířecího máme v sobě divoké zvíře. To bylo dříve důležité, abychom se mohli vyhnout, díky němu jsme mohli ulovit zvíře, dobít území a chránit svou rodinu. Dnes, v moderní společnosti má toto, divoké zvíře, také svou roli, ale musíme ho umět používat. Někdy se ale stane, že když je na nás nepřiměřený tlak, někdo se opakovaně chová, vůči Vám, nefér, škola Vám dává zabrat, ale nikdo to neocení, doma nemáte klid apod., že se toto divoké zvíře vzbudí a Vy ho nemůžete ovládnout. Může se stát, že díky divokému zvířeti na Vás okolí začne reagovat a je jedno, jestli pozitivně nebo negativně. Časem si přestanete uvědomovat, kdo vlastně jste, divoké zvíře vás ovládne, někde vzadu v hlavě vnímáte, že zvíře vám i mnoho bere (nikdo se s Vámi nechce kamarádit, máte neustále nějaké zákazy a tresty).*

*Cílem programu je, aby uživatel uměl, do co největší míry, své vnitřní zvíře zkrotit a ovládnout; být silnější než mé zvíře. Cíle si dále uživatelé specifikují dle svých představ a požadavků.*

*Uživatelé „pouze“ dostanou nástroje, které musí využívat. Pokud to nedělají (i za podpory zvenčí) nemá program žádný vliv. Jako dobrý příklad je jeden z účastníků (muž, 12 let), který se naučil v určitých vypjatých situacích odejít z prostoru. Díky dalším kontaktům víme, že tuto strategii aktivně využívá a sám reflektoval, že mnohé jeho negativní emoce nemají negativní důsledky. Neznám žádnou metodu, jak zhodnotit program na základě individuálních cílů, jejich splnění a dopadu. Nebo to je možná nedostatkem času nad nějakou metodou přemýšlet.*

*Na přípravě i realizaci se podíleli všichni pracovníci klubu. Celý program pak hodnotili pozitivně. Po celou dobu jsme zaznamenávali body a postupy, které budou využít v II. běhu programu.“*

5. Jak jsou tyto programy (fast-foody i výjezdy) financovány.

*„Jako nezisková organizace jsme financováni na základě Zákon č. 218/200 Sb., v aktuálním znění, zákon o rozpočtových pravidlech.. Dalším výrazným finančním zdrojem jsou granty. V omezené míře se podílejí na úhradě i uživatelé (formou motivačních příspěvků).“*

6. Jaká je potřeba personální podpora?

*„Program realizují 3 pracovníci NZDM Dixie YMCA Praha. Ideálem je, aby se na něm podíleli 2 ženy a 2 muži. Na realizaci se dále podíleli i další právníci (z terénní formy služby) a stážisté (i když spíše v roli pozorovatele nebo asistenta pracovníka).“*

7. Dostáváme se od oficiálních programů k práci s jednotlivci. Jaké jsou nejčastější individuální zakázky klientů vůči NZDM a jakou roli zde hraje prevence.

*„Když do klubu přijde nový zájemce o službu má zpravidla zájem buď o doučování, nebo trávení volného času v prostorech klubu. Když se více seznámí s možnostmi a nabídkami služby své zakázky rozšiřuje. Sleduje oblast vztahů, školy, zdraví, volného času, seberozvoje, drog a práce. Aktuálně máme nejvíce individuálních plánů na oblast školy.“*

8. Řešíte agresivní chování s klienty i v rámci individuálních plánů? Pokud ano, tak konkrétní příklad?

*„Toto téma rozebíráme s uživateli pravidelně, nicméně práce s agresivitou je zakázka spíše většinové společnosti, školy nebo klubu. Je pak těžké uživatele namotivovat, aby chtěl tuto problematiku skutečně řešit. Zpravidla musí dojít, v životě uživatele, k nějaké zásadní změně nebo tlaku některých orgánů (OSPOD, PČR). Pokud vidíme, u jednotlivce, výraznou problematiku nezvládnutého vzteku, snažíme se motivovat pro změnu i rodiče. Ne vždy úspěšně.“*

9. Jak se obecně agresivní chování v NZDM řeší?

*„Zákaz agrese, fyzické i slovní, je jedno z pravidel klubu. Dle metodiky postupujeme, při porušení pravidla, tak, že uživatele upozorníme a připomene mu toto pravidlo (v klubu jsou pravidla v písemné i grafické formě), při druhém porušení s ním situaci reflektujeme a snažíme se najít motiv pro porušování, pokud pravidlo uživatel (během jedné služby) opět poruší, může mu být omezeno poskytování služeb až zákaz využívání služeb po dobu 6 měsíců. Z praxe víme, že pokud uživatel opakovaně toto pravidlo porušuje, má skrytou, možná jen podvědomou, zakázku nebo je s ním potřena pracovat v rámci dalších oborů (pep-sy poradny, pediatrie či psychologie).“*