

Motivace klientů k využívání služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež

Lucie Patková

Bakalářská práce
2023



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd

Akademický rok: 2022/2023

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Lucie Patková
Osobní číslo: H20488
Studijní program: B0111A190011 Sociální pedagogika
Forma studia: Kombinovaná
Téma práce: Motivace klientů k využívání služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež

Zásady pro vypracování

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti služeb sociální prevence, motivace uživatelů a nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.
Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.
Realizace kvalitativního výzkumu formou polostrukturovaných rozhovorů.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ, 2011. Sociální služby v ČR v teorii a praxi. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0027-7.

JEDLIČKA, Richard, 2004. Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí. Praha: Themis. ISBN 80-7312-038-0.


JEDLIČKA, Richard, 2015. Poruchy socializace u dětí a dospívajících: prevence životních selhání a krizová intervence. Praha: Grada. Psyche (Grada). ISBN 978-80-247-5447-5.


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


ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, 2007. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha, Česká republika: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Radana Krutilová Nováková, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **25. ledna 2023**
Termín odevzdání bakalářské práce: **28. dubna 2023**


Mgr. Libor Marek, Ph.D.
děkan




doc. Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

Ve Zlíně dne 25. ledna 2023

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval(a) samostatně a použitou literaturu jsem citoval(a). V případě publikace výsledků budu uveden(a) jako spoluautor.

Ve Zlíně 23. dubna 2023


.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělení svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užití či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídně k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Práce pojednává o motivaci klientů k navštěvování služby sociální prevence – nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, které je důležitou sociální službou nápomocnou v utváření zdravého životního postoje dětí a adolescentů. Formou specifické i nespecifické prevence se zaměřuje na předcházení rizikového chování a nežádoucích společenských jevů, pomáhá klientům zvládnout nepříznivé životní situace. V první části práce je čtenář seznámen s teoretickými východisky tématu – službami sociální prevence, s klientem nízkoprahového zařízení a jeho motivací k navštěvování sociální služby, s rizikovou mládeží a rizikovým chováním, s nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež – s cíli služby a činnostmi zařízení. V druhé části práce interpretujeme výsledky kvalitativního výzkumu, který byl prováděn metodou polostrukturovaných rozhovorů s osmi klienty jednoho nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Zlínského kraje. Cílem této práce bylo zjistit, co klienty motivuje k navštěvování služby. Zjistili jsme, že nejvýznamnější motivací pro klienty je možnost aktivního trávení volného času s vrstevníky a přáteli, v bezpečném prostředí zařízení, v kterém cítí pochopení a sounáležitost ze stran pracovníků i ostatních klientů.

Klíčová slova: sociální pedagogika, služby sociální prevence, klient nízkoprahového zařízení, motivace klientů, riziková mládež a rizikové chování, mládež a volný čas, Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

ABSTRACT

The thesis deals with the motivation of clients to attend a social prevention service – a low-threshold facility for children and youth, which is an important social service that helps in the formation of a healthy life attitude of children and adolescents. In the form of specific and non-specific prevention, it focuses on preventing risky behaviour and undesirable social phenomena, helping clients to cope with adverse life situations. In the first part of the thesis, the reader is introduced to the theoretical background of the topic - social prevention services, the client of the low-threshold facility and his motivation to attend the social service, at-risk youth and risky behaviour, low-threshold facilities for children and youth – the objectives of the service and the activities of the facility. In the second part of the thesis we interpret the results of qualitative research, which was conducted using the method of semi-structured interviews with eight clients of one low-threshold facility for children and youth in the Zlín region. The goal of this thesis was to find out, what motivates the clients to attend the facility. We found that the most important motivation for the clients is the possibility of active leisure time with peers and friends, in a safe environment of the facility, where they feel understanding and belonging from the staff and other clients.

Keywords: social pedagogy, social prevention service, the client of low-treshold facility, motivation of clients, youth at-risk and risky behaviour, youth and leisure time, The Low Treshold Facilities for Children and Youth

Mé poděkování patří paní Mgr. Radaně Kroutilové Novákové, Ph.D. za její věcné rady a trpělivost při vedení této práce. Děkuji také nízkoprahovému zařízení, ve kterém byl výzkum realizován, za vstřícný přístup k mé práci. Děkuji i klientům za spolupráci a poskytnutí rozhovorů.

Dále velmi děkuji svému příteli a rodině za podporu, kterou mi bezmezně poskytovali po celou dobu studia a důvěru, kterou ve mě vložili. Největší dík patří mému synovi, který je mou životní motivací k tomu se neustále zlepšovat.

„Naše pedagogika vypadá tak, že děti zahrnujeme odpověďmi, aniž samy před tím položily otázky, a otázkám, které kladou, nenasloucháme.“

Karl R. Popper (1997)

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 SLUŽBY SOCIÁLNÍ PREVENCE	13
1.1 LEGISLATIVNÍ UKOTVENÍ SLUŽEB SOCIÁLNÍ PREVENCE.....	14
1.2 KLIENTI SLUŽEB SOCIÁLNÍ PREVENCE	16
1.3 MOTIVACE KLIENTŮ VYUŽÍVAJÍCÍCH SLUŽEB SOCIÁLNÍ PREVENCE	17
2 RIZIKOVÁ MLÁDEŽ A VOLNÝ ČAS	20
2.1 RIZIKOVÁ MLÁDEŽ A RIZIKOVÉ CHOVÁNÍ.....	21
2.2 PROSTŘEDÍ FORMUJÍCÍ A OVLIVŇUJÍCÍ MLÁDEŽ.....	23
3 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ.....	26
3.1 NÍZKOPRAHOVOST JAKO ZÁKLADNÍ PRINCIP	27
3.2 CÍLE A ČINNOSTI NZDM	28
3.3 CÍLOVÁ SKUPINA	30
II PRAKTICKÁ ČÁST	32
4 METODOLOGIE VÝZKUMU.....	33
4.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	33
4.2 VÝZKUMNÉ CÍLE A OTÁZKY	34
4.3 VÝZKUMNÁ STRATEGIE, METODA SBĚRU DAT	35
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR	36
5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT.....	38
5.1 STRUČNÁ CHARAKTERISTIKA RESPONDENTŮ	38
5.2 KATEGORIZACE KÓDŮ	40
5.3 MOTIVACE KLIENTŮ PRO VSTUP DO SLUŽBY	42
5.4 MOTIVACE KLIENTŮ K VYUŽÍVÁNÍ SLUŽBY NZDM.....	45
5.5 CO KLIENTY DEMOTIVUJE V UŽÍVÁNÍ SLUŽBY NZDM?.....	47
5.6 SHRnutí VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	48
ZÁVĚR	52
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	56
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	60
SEZNAM OBRÁZKŮ	61
SEZNAM TABULEK.....	62
SEZNAM PŘÍLOH.....	63

ÚVOD

V této bakalářské práci se zabýváme motivací klientů k navštěvování nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. V teoretické části práce přiblížíme čtenáři některá východiska, díky kterým lépe porozumí klientovi nízkoprahového zařízení a jeho potřebám. Uvedeme také souvislost mezi problematikou této práce a sociální pedagogikou. V první kapitole představujeme služby sociální prevence, klienta služeb nízkoprahových zařízení a motivaci klienta. V druhé kapitole pojednáváme o volném času a rizikové mládeži, rizikovém chování a profylaxi. Tato témata s naší prací souvisí, neboť nízkoprahová zařízení pro děti a mládež cílí na děti a mládež ohrožené rizikovými jevy. V předcházení rizikového chování je důležité mladým lidem vytvářet vhodné podmínky k aktivnímu trávení volného času. Zmiňujeme také prostředí, která adolescenty ovlivňují a formují. V poslední kapitole teoretické části se zaměřujeme na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, cíle a činnosti služby, popíšeme také cílovou skupinu.

Zajímá nás, co klienty nízkoprahového zařízení pro děti a mládež motivuje k využívání služby, proto jsme se rozhodli práci vydat tímto směrem a pokusit se zjistit, co je to gró, důvody, které je na službě motivují k navštěvování zařízení. Pro naše účely byl zvolen kvalitativní výzkum, realizován metodou polostrukturovaných rozhovorů s osmi dlouhodobými klienty jednoho nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Zlínského kraje. Cílem této práce je zjistit, co je pro klienty motivací k navštěvování této služby sociální prevence. Pro získání odpovědi na výzkumný problém jsme zvolili tři dílčí otázky – Co klienty motivovalo pro vstup do služby? Co klienty motivuje v setrvání užívání služby? Co klienty demotivuje v užívání služby? Výzkum je orientován na konkrétní zařízení a poskytuje nám vhled pouze na motivaci klientů zařízení, v kterém výzkum probíhal. Význam práce bude v přínosu pro konkrétní nízkoprahové zařízení, jako reflexe jejich dosavadní práce a možný vhled k tomu, co by se dalo do budoucna na službě vylepšit.

Nízkoprahovými zařízeními se dlouhodobě zabývá organizace Česká asociace streetwork. Pořádáním vzdělávacích programů – konferencí a kurzů – se zasazuje o zlepšení kompetencí pracovníků a zlepšování kvality služeb nízkoprahových zařízení. Na téma klienta nízkoprahového zařízení pro děti a mládež jsme ale nenalezli větší množství již uskutečněných výzkumných prací. Snahy o probádání tématu se objevují, nedochází ovšem k žádným významným výstupům. Je tedy důležité se výzkumu v této oblasti věnovat. Mohlo by tak případně dojít ke změnám, za účelem vylepšení služeb

nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, které by reflektovaly i změny dnešní společnosti a potřeby klientů.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SLUŽBY SOCIÁLNÍ PREVENCE

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, jimiž se v této práci zabýváme, řadíme ke službám sociální prevence. Proto si v první kapitole stručně služby sociální prevence přiblížíme. Sociální služby můžeme rozdělit do tří kategorií. Poradenství, služby sociální péče, kde se pečuje o osobu, která není schopna se o sebe postarat. A služby sociální prevence, které mají zejména profylaktickou funkci, a pomáhají sociálně znevýhodněným osobám integrovat se zpět do společnosti. (Matoušek, 2003)

Preventivní, nebo-li profylaktickou funkci řadí Kraus (2008, s. 46), spolu s funkcí terapeutickou (kompenzační), mezi dvě základní funkce sociální pedagogiky. Dodává, že *„oblast prevence je pro sociální pedagogiku především vhodným prostorem pro její koncepční rozvoj.“* Klíma (2004) spatřuje prostor pro rozvoj sociální pedagogiky zejména v prevenci primární, kdy se, jakožto sociální pedagogové, spolupodílíme na utváření zdravého životního způsobu populace. Stejný názor jako Kraus zastává i Wroczynski a Radlinská – u sociální pedagogiky kladou velký důraz na profylaxi a kompenzaci. Profylaxi cestou tlumení nežádoucích jevů, nebo naopak podněcování jevů žádoucích (např. podporováním vhodných volnočasových aktivit pro děti a mládež). Pojem kompenzace zde chápeme jako vyrovnávání nedostatků a záporných jevů, které omezují zdravý vývoj dítěte. V sociální pedagogice, oproti pomoci poskytované v sociální práci, je důležitý rozdíl v kladení důrazu na aktivizaci vlastních sil člověka (self-help). (Hroncová, 1999, s. 42.)

Co se pojmu „prevence“ týče, můžeme ho dělit několika způsoby, pro sociální pedagogiku pokládáme za základní a stěžejní dělení na prevenci specifickou a nespecifickou. **Specifická** prevence je zaměřena již na určitý konkrétní jev, kterému se snažíme zabránit – např. beseda o zneužívání návykových látek, preventivní beseda na téma závislosti na počítačových hrách. Zatímco prevence **nespecifická** necílí na konkrétní jev, nýbrž se snaží formovat osobnost jedince ke zdravému životnímu stylu formou utváření zdravých návyků a schopnosti odolávat negativním vlivům. Nespecifická prevence je pro sociální pedagogiku klíčová a můžeme se setkat také s označením **prevence systemická**. (Kraus, 2008) Z hlediska působení na určitou skupinu prevenci můžeme dělit na primární, která působí na veškerou populaci a snaží se zabránit prvotnímu projevu rizikového chování. Prevence sekundární působí na jedince, kteří by mohli být daným negativním jevem ohroženi – např. děti vyrůstající v sociálně patologickém prostředí (děti drogově závislých, alkoholiků, děti potýkající se s domácím násilím), nebo

na jedince, kteří již s projevem rizikového chování mají zkušenost (šikana ve třídě). Terciální prevence se zaměřuje na jedince, kteří již s rizikovým chováním mají zkušenost a má za cíl především předcházet recidivě. (Kraus, 2008)

Zákon č. 108/2006 Sb. §53 definuje služby sociální prevence následovně: *„Napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“* Jak jsme se dočetli, služby sociální prevence mají za cíl především ochranu klientů i jejich okolí před zdravotními a sociálními riziky, plynoucími z jejich aktuální nebo dlouhodobé nepříznivé situace a následně snahu pomoci jim tuto situaci zlepšit. Služby mohou být poskytovány formou terénní, ambulantní a pobytovou. Terénní službu poskytují například kontaktní centra, která svým klientům nabízejí v ulicích výměnný program, nebo nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, kdy streetworkeri aktivně vyhledávají v ulicích mládež, která by mohla spadat do cílové skupiny a následně s ní pracují. Pracovníci terénního programu také aktivně vyhledávají osoby bez přístřeší a osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách. Také pracovníci Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi navštěvují rodiny přímo v terénu – v přirozeném rodinném prostředí, stejně tak i pracovníci Rané péče. Ambulantní formou, kdy klient do služby dochází na dobu potřebnou k obstarání svých osobních potřeb a záležitostí, mohou být poskytovány služby Tlumočnické, dále Kontaktní a Nízkoprahová denní centra, Noclehárny, Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, Sociálně terapeutické dílny. Z velkého výčtu jsme pro příklad uvedli tyto. Mezi služby poskytované pobytovou formou patří Terapeutické komunity, Domy na půl cesty a Azylové domy. Většina služeb je poskytována kombinací forem – např. Krizová pomoc, kdy se klienti ocitnou v krizové situaci, kterou nejsou sami schopni řešit, může být poskytována formou terénní, ambulantní i pobytovou. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou poskytována formou ambulantní a terénní.

1.1 Legislativní ukotvení služeb sociální prevence

V návaznosti na politickou situaci a demokratizaci společnosti dochází po roce 1989 na českém území ke změnám i v oblasti sociálních služeb. Transformace systému

sociálních služeb byla velmi zdoluhavá, neboť sociální systém nebyl připraven na řešení sociálních problémů plynoucích z ekonomické reformy. Platnou právní úpravu z roku 1988 (zákon č. 100/1988 Sb.) nahradil až v květnu roku 2006 zákon č. **108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách**, který vstoupil v platnost 1. ledna 2007 a platí dodnes. (Čámský, 2011) Služby sociální prevence jsou definovány ve 4. dílu v §53 tohoto zákona. Rozsah úkonů vykonávaných v jednotlivých službách a cenu stanovenou za tyto úkony pak upravuje vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí č. **505/2006 Sb. „Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách“**, která byla 18. 2. 2022 upravena **vyhláškou č. 34/2022 Sb.**, která mění zejména ceny za jednotlivé úkony.

Sociální služby má v kompetenci Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, kdy až v roce 2007 byla tato oblast řešena komplexně legislativně, z hlediska financování, odborného vedení, vývoje metod práce s klienty, ochrany lidských práv uživatelů a deinstitucionalizace péče o klienty. Klíčové je i vzdělávání pracovníků sociální sféry. Bohužel platí tvrzení, že před rokem 1989 nebyla kvalita života uživatelů sociálních služeb a jejich důstojnost nejvýznamnějším kritériem kvality poskytované služby. (Čámský, 2011) *„Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“* (§2 (2) Zákon č. 108/2006 Sb. Zákon o sociálních službách)

Rok 2006 a nově přijatý zákon č. 108/2006 Sb. přivedl do sociálních služeb právní úpravu vztahu poskytovatele a uživatele. Vztah je ošetřen smlouvou, která se uzavírá na principu dobrovolnosti a rovnosti účastníků, kdy jsou vyjednávány podmínky poskytnutí služby. Klade se důraz na nevyčleňování uživatelů z jejich přirozeného prostředí, a také na jejich aktivizaci ve snaze snížení závislosti na sociální službě. (Čámský, 2011) Další změnou je poskytnutí bezplatného základního sociálního poradenství. Nově byla zavedena sociální dávka příspěvek na péči, která je určena osobám, jež jsou závislé na pomoci druhé osoby. Tento příspěvek je poskytován na základě posouzení stupně závislosti dané osoby. Pro poskytovatele sociální služby je zaveden registr poskytovatelů, kdy poskytovatele může navštívit orgán inspekce poskytování sociálních služeb, která kontroluje dodržování zákona o sociálních službách, a dodržování standardů kvality sociálních služeb.

1.2 Klienti služeb sociální prevence

Klienti služeb sociální prevence jsou aktivně vyhledáváni sociálními pracovníky, ale mohou do služby přijít i sami, z vlastního zájmu, pokud si službu sami vyhledali, nebo se o ní dozvěděli od známých či rodiny. Ve službách sociální prevence je klíčový pojem „NÍZKOPRAHOVOST“, který je blíže vysvětlen v poslední kapitole o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, a jeho hlavní funkcí je odstranění bariér mezi službou a klientem. Bariéry mohou mít klienti různé – nejčastěji se však setkáváme s obavami spojenými se stigmatizací jakýchkoliv „státních služeb“ či úřadů, kdy se klient pere s nedůvěrou vůči těmto institucím a bojí se postihu. Či s neschopností a neochotou dodržovat pravidla a podmínky spojené s fungováním běžných služeb, což může být právě motivací k navštěvování nízkoprahových služeb, kde po klientech „není nic vyžadováno“ a služba je poskytována anonymně a nabízí klientovi pomoc takřka na natažené dlani. (Klíma, 2009) Klíma (in Jedlička, 2004, s. 387) také uvádí, že právě služby nízkoprahových zařízení pro děti a mládež mohou být způsobem, jak zprostředkovat rizikovým skupinám mladých lidí *„zážitek a zkušenost, že odborná pomoc dospělých a jejich zájem na změně nežádoucího chování nemusí být vždy pouze omezujícím, dozorujícím a normativním přístupem.“*

Klienta služby sociální prevence bychom mohli charakterizovat jako klienta, který se ocitl v nesnadné životní situaci a možná si nemusí uvědomovat potřebu odborné pomoci. Pokud si je však své situace vědom a pro pomoc se rozhodne, na rozdíl od mládeže si většinou umí svou „sociální potřebu“ definovat a rozhodnout se pro službu, která mu bude vyhovovat. (Klíma, Jedlička in Klíma, 2009) Klienty služeb sociální prevence bychom mohli rozdělit do tří kategorií: rodiny s dětmi, osoby se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení nebo věku a osoby, které se ocitly na okraji společnosti – osoby závislé na drogách, lidé bez domova. Potřeby a motivace klientů se budou v každé kategorii různit. Matka, jež má dítě s vývojovou vadou a využívá tak služeb Rané péče má k navštěvování této služby zcela jiné důvody a motivaci, než klient, který přebývá na ulici a dochází do Azylového domu za účelem přespání. Jako důležité můžeme vnímat, že služby sociální prevence pomáhají matkám a dětem ohroženým domácími násilím, zneužíváním, nebo jinou formou agrese. Tito klienti za sebou mají většinou dlouhou cestu, než si potřebu pomoci uvědomí, nebo se o ni rozhodnou požádat, neboť jejich situace v domácnosti s agresorem není jednoduchá. Služba Krizové intervence a následně Azylový

dům pro matky s dětmi pro ně může být řešením a vysvobozením, může být důležitým mezníkem do svobodnějšího života.

1.3 Motivace klientů využívajících služeb sociální prevence

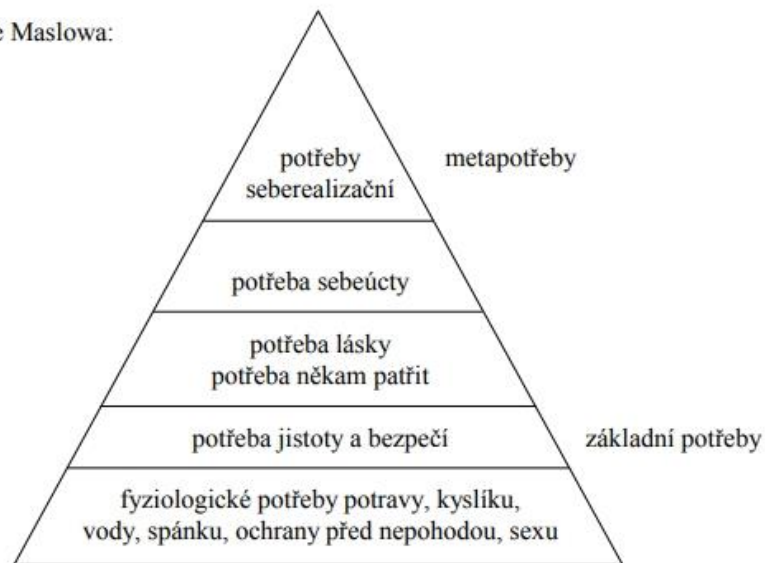
V praktické části této bakalářské práce se zaměřujeme na motivaci klientů k navštěvování služby sociální prevence. Nyní si stručně přiblížíme pojem motivace, který je úzce spjat s lidskými potřebami, jejichž prostřednictvím si můžeme motivaci klientů vysvětlovat. Teorií motivace je mnoho, vysvětlují motivaci buďto v pojetí širším, nebo v pojetí užším, které se zaměřuje na vysvětlení motivace ve vztahu k určitému oboru – např. motivace k učení. Známé teorie motivace vysvětlují proudy psychoanalýzy, behaviorismu, humanistické psychologie. Pohled humanistické psychologie, který představují C. R. Rogers a A. H. Maslow se úzce pojí s lidskými potřebami a proto Maslowovu teorii potřeb použijeme pro vysvětlení motivace v naší práci.

Motivaci rozumíme „...úhrnné označení pro všechny procesy a konstrukty, jejichž prostřednictvím se pokoušíme vysvětlit „proč“ lidského chování.“ Pojem motivace si tedy můžeme vysvětlit důvody lidského chování. (Nakonečný, 1998, s. 454) Nakonečný dále uvádí, že „motivace je instrapsychický proces, který má svůj zdroj ve vnitřní a vnější situaci individua.“ Jsme motivováni k chování a jednání, které odstraní deficitu v našem fyzickém a sociálním bytí. Tento stav označujeme jako výchozí motivační stav, který je hnán určitou potřebou, neboť potřebujeme vynahradiť něco, čeho se nám aktuálně nedostává. (Nakonečný, 1996, s. 17) Pojmy „motiv“ a „potřeba“ bývají často ztotožňovány, ovšem v hlubší analýze procesu motivace je nutné je rozlišovat. „**Chování je instrumentální aktivita zprostředkující vztah mezi potřebou a jejím uspokojením.**“ Motiv pak vyjadřuje obsah tohoto uspokojení. (Nakonečný, 1996, s. 12) V pojetí amerického psychologa C. L. Hulla je náhled na motivaci dosti obdobný. „*Motivace je základní hybnou silou vyvolávající, usměrňující a udržující chování organismu, které je zaměřené na dosažení určitého cíle. Čím silnější je **potřeba uspokojení**, tím vyšší bude i motivace k činům, které odbourají napětí a nastolí stav vnitřní rovnováhy.*“ (Jedlička, Kořa, Slavík, 2018, s. 179)

Termín „potřeba“ si můžeme spojit s americkým humanistickým psychologem Abrahamem Maslowem a jeho známou hierarchií teorie potřeb, ve které *uspořádání potřeb podle jejich vnitřní naléhavosti označuje Maslow „jako hlavní princip lidské motivace.*“ (Nakonečný, 1998, s. 468) Pokud jsou nám potřeby člověka známé,

můžeme je využít k motivaci dané osoby. (Vodáček a Vodáčková, 2006, s. 125) Maslow potřeby dělí na potřeby základní a metapotřeby. Základní potřeby jsou fyziologické – hlad, voda, potrava, žízeň, spánek, sex; a psychologické – pocit bezpečí a jistoty, láska a sounáležitost, sebeúcta). Základní potřeby je nutné mít uspokojené, pokud chceme, aby docházelo k uspokojení potřeb vyšších – seberealizačních: krásy a pořádku, spravedlnosti, cti, ocenění a uznání, seberealizace a potřeby znát a učit se. Metapotřeby jsou výsledkem učení a nejsou u všech jedinců rozvinuty stejnou měrou. (Hradecký, Hradecká, 1996, s. 29-30)

Dělení podle Maslowa:



Obrázek 1 – Maslowova pyramida potřeb (Hradecký, Hradecká, 1996, s. 30)

Jaké jsou tedy potřeby klientů, kteří dosahují jejich uspokojení navštěvováním služeb sociální prevence? Může být pro klienty motivací k návštěvám zařízení právě uspokojování potřeb? Vzhledem k tomu, že jsme se dočetli, že uspokojování potřeb s motivací úzce souvisí, můžeme se domnívat, že ano. Příznačné by mohlo být rozdělení motivátorů na motivátory vnitřní a vnější. Nakonečný (1996) vnější motivaci připodobňuje k práci – člověk vykonává pracovní činnost, neboť je motivován vidinou výdělku. Není pro něj tak důležitý samotný úkol, nýbrž odměna, kterou za vykonaný úkol dostane. V prostředí nízkoprahového zařízení bychom o tomto mohli hovořit např. s klientovou vidinou tepla, zázemí, jídla. Tyto položky jsou klientův cíl a návštěva nízkoprahového zařízení je pak cestou k dosažení cíle, který vede k uspokojení. Zde hovoříme o motivaci vnější – klienta motivuje potřeba tepla, zázemí, jídla (potravinová pomoc), společenského kontaktu. V nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež klienta možná motivují volnočasové

aktivity – playstation, počítač, fotbálek. V dalších nízkoprahových službách může klienty motivovat také poskytnutí podmínek pro osobní hygienu – klient dochází za účelem vysprchování se, nebo oprání znečištěných oděvů. V neposlední řadě, motivací klientů kontaktních center k návštěvě zařízení je bezesporu výměnný program, zajišťující jim sterilní injekční stříkačky a další zdravotní materiál potřebný k užívání drog. V Maslowově pyramidě bychom vnější motivátory mohli hledat především v dolních patrech pyramidy – jedná se zejména o uspokojení potřeb základních, fyziologických, případně potřebu bezpečí a potřebu někam patřit.

Vnitřní motivaci pak můžeme spatřovat v uspokojování metapotřeby seberealizační, potřeby sebeúcty, kdy člověka k určitému jednání vede kladný vztah k sobě samotnému, nebo vůle ke zlepšení vlastní situace. U potřeby seberealizace se „*uplatňují kompetence, sebevyjádření a tvořivost, ale také touha po vědění a chápání i estetické citění.*“ Tato potřeba se objevuje u lidí zdravých, a se zajištěnou existencí. (Nakonečný, 1998, s. 469) Vnitřní motivaci nachází jedinec sám v sobě bez očekávání odměny z vnější. K navštěvování služby sociální prevence může mít klient vnitřní motivaci, jako vědomou snahu o zlepšení své životní situace, životních podmínek nebo konkrétní řešení své situace. Může ho motivovat zlepšení vztahů v rodině, vyřešení osobních záležitostí (např. vyřízení dokladů, exekucí) s vidinou pozitivní budoucnosti, nalezení nové práce, nového bydlení, nebo u mladých lidí třeba zlepšení školního prospěchu. Již bylo řečeno, že jednou z hlavních motivací pro klienty k navštěvování služeb sociální prevence zřejmě je, že většina služeb je poskytována zadarmo, a co se týče služeb nízkoprahových, je klíčová zřejmě i anonymita. Kromě anonymity a toho, že je služba poskytována zadarmo se domníváme, že právě uspokojování potřeb by mohlo být pro klienty významnou motivací k navštěvování služeb sociální prevence.

2 RIZIKOVÁ MLÁDEŽ A VOLNÝ ČAS

Volný čas je významnou oblastí života každého z nás. Zejména významnou je právě pro děti a mládež, která „zajišťuje kontinuitu a inovaci dalšího vývoje naší společnosti.“ (Hofbauer, 2004, s. 9) V současné české společnosti, jakožto i v dalších společnostech dnešního moderního – globálního světa 21. století došlo k mnohým změnám, „které přinášejí zvýšené nároky na společenskou adaptaci i zralým dospělým.“ (Jedlička, 2004, s. 356) Mládež, pro kterou je období dospívání obdobím bouřlivého chování a lability emocí, tím spíše může čelit v důsledku neschopnosti adaptace poruchám socializace či patologickým jevům – rizikovému chování (Jedlička, 2004) Podle Eriksonovy koncepce vývoje osobnosti je období adolescence (přibližně od 12 do 18 let) obdobím „individuálního zápasu o nalezení vlastního místa ve velké společnosti a formováním vlastní identity.“ (R. Jedlička, 2004, s. 26) Doba jde dopředu a mládež čelí stále novým výzvám také v oblasti vlivu digitalizace na formování osobnosti. Technika je všudypřítomná, v mnohých ohledech nám usnadňuje život, ale jsme jí také zaplaveni. Média a sociální sítě se staly každodenní součástí našeho života a ve značné míře jsou rozhodující ve formování identity adolescentů. (Mastronardi, 2003) V této kapitole se zaměříme na to, jak mládež tráví v dnešní době volný čas a také na rizikové chování, které se bohužel s trávením volného času dnešní, rizikové mládeže, pojí.

Volný čas, jakožto čas, který nám zbývá po splnění pracovních i nepracovních povinností, věnujeme dobrovolně a na základě svobodné volby aktivitám, které nám přinášejí příjemné zážitky za účelem odpočinku, zábavy a rozvoje. Volným časem se zabýváme z historického pohledu poměrně krátkou chvílí, jeho rozvoj řadíme až do první poloviny 20. století, kdy je díky společenským podmínkám, krácení pracovní doby a urbanizaci větší prostor pro jeho neutilitárnost – čili bezprostřední „neužitečnost“, a kdy začíná hrát významnou roli nejen ve společnosti, ale i při formování mládeže, pro niž je volný čas nedílnou součástí každodenního života. (Hofbauer, 2004)

O důležitosti volného času nás dnes již také přesvědčí existence samostatné pedagogické disciplíny – Pedagogiky volného času, která se v České republice formuje především v posledním desetiletí minulého století zásluhou pracovníků pedagogických fakult vysokých škol v Brně, Olomouci a Hradci Králové. (Hofbauer, 2005, s. 96 - 97) Autoři jako Kraus a Kratochvílová se shodují, že roste význam nejen seberealizační a kompenzační funkce volného času, ale především funkce preventivní, kdy svou hodnotovou orientaci můžeme využívat jako způsob ochrany před sociálně negativními

jevy. (Kratochvílová in Kraus, 2001) Možnosti trávení volného času jsou podmíněny možnostmi účastníků, jako je jejich sociální postavení, životní úroveň, a další životní podmínky. V dnešní době je mládež mobilnější než dříve, takže stoupá i počet možností trávení volného času mimo bydliště. Na nás, jakožto dospělých, rodičích, ale také sociálních pedagogích je tedy nelehký úkol – snažit se pro mládež vytvářet dostatek přitažlivých nabídek ke smysluplnému trávení volného času. (Hofbauer, 2004) Žumárová v sociálně-pedagogickém kontextu vidí význam především ve vytváření podmínek k vhodným volnočasovým aktivitám, a k těmto aktivitám mladé lidi směřovat. Jako příklad uvádí zejména *„rozvoj tvůrčích kulturních a sportovních aktivit, přinášejících pozitivní prožitky a utlumení aktivit konzumních.“* (Žumárová in Kraus, 2001, s. 164) V článku *Volný čas dětí a mládeže v pedagogickém výzkumu* Kraus (s. 430) vysvětluje, že *„je potřeba hledat takové přístupy, aby intervence nebyla pocíťována jako organizovaný nátlak, jako něco vnějšího a cizího, ale naopak jako víra, naděje ve vlastní síly, prostor pro sebe, pro svobodnou a dobrovolnou realizaci vlastních zájmů.“*

2.1 Riziková mládež a rizikové chování

V pedagogickém slovníku (Průcha, 2003, s. 201) se setkáváme s definicí rizikové skupiny jako skupiny, která je ohrožená určitým negativním jevem ve vyšší míře než ostatní populace. Světová zdravotnická organizace (WHO) stanovila kategorii adolescentů jako samostatnou rizikovou populační skupinu. Můžeme se setkat i s označením adolescence, jako obdobím „bouře a stresu“, kdy jsou jedinci nejvíce náchylní k rizikovému jednání vůči sobě i ostatním. (Sharland, 2005) S definicí „rizikové mládeže“ se pak v literatuře setkáváme nejčastěji následovně: *„Jedná se o mladé lidi, kteří se nacházejí v obtížné životní situaci, kterou nejsou v některých případech schopni zvládat vlastními silami. Jejich sociální fungování se odvíjí od skutečnosti, že jsou nějakým způsobem ohroženi. Reakcí může být uchýlení se do rizikového jednání, jež spočívá v tom, že mohou představovat riziko pro společnost i pro sebe samotné.“* (Punová, 2012, s. 93) Dočetli jsme se tedy, že riziková mládež svým chováním neohrožuje pouze sebe, nýbrž dopady jejího chování ohrožují, ať už přímo, či nepřímo, celou společnost. Přímo působením na další jedince, kteří se tímto chováním můžou „inspirovat“, nepřímo pak společenskou situací nebo investováním státních peněz do programů, které se důsledky rizikového chování snaží napravit. (Punová, 2012) Klíma (in Jedlička, 2004, s. 380) upozorňuje, že důležité v kontaktní práci je *„pracovat s klientem na problémech, která má a prožívá, nikoliv pouze s těmi, které způsobuje.“*

Vysvětleme si nyní, s jakými formami rizikového chování se můžeme setkat v dnešní době, a co to vlastně rizikové chování je. Dříve byl zaužíván výraz „sociálně patologické jevy“, který ale Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy považuje spíše za termín sociologický, postihující fatální jevy ve společnosti jako jsou krádeže, alkoholismus nebo vraždy. Dnes převažuje pojem rizikové chování, který není tolik stigmatizující. Miovský definuje rizikové chování jako *„takové chování, v jehož důsledku dochází k prokazatelnému nárůstu zdravotních, sociálních, výchovných a dalších rizik pro jedince nebo společnost.“* Dodává, že existenci těchto jevů lze ovlivňovat vhodnými preventivními postupy. (Bělík & kolektiv, 2017, s. 148)

Prevenici proti jednotlivým projevům rizikového chování zajišťuje v České Republice dokument Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy, který byl v březnu 2019 schválen na Usnesení vlády ČR. Tento dokument nese název Národní strategie primární prevence rizikového chování dětí a mládeže na období 2019 – 2027. Druhým dokumentem, který program primární prevence upravuje je Akční plán realizace Národní strategie primární prevence rizikového chování dětí a mládeže na období 2019 – 2021. MŠMT používá v těchto dokumentech termíny „rizikový jev“ a „rizikový projev chování“. Dokument Národní strategie primární prevence rizikového chování dětí a mládeže na období 2019 – 2027, který, na základě vyhodnocení, vychází a navazuje na dokument předchozí (Národní strategie primární prevence rizikového chování na období 2013 – 2018), si dal za cíl snížit míru rizikového chování mládeže a minimalizovat jeho vznik na základě fungování komplexního a efektivního systému. V tomto systému bylo definováno šest hlavních pilířů. V pilíři systému se jedná především o vymezení jednotné terminologie a stabilizování přístupů a metod. V pilíři koordinace je cíl zaměřen na spolupráci všech subjektů participujících na oblasti primární prevence. V oblasti legislativy se jedná o úpravu právního rámce, v oblasti financování pak o zajištění stabilního financování resortu. Důležitý je pilíř vzdělávání, kde je cíleno na zkvalitnění a zefektivnění vzdělávání pedagogických pracovníků v oblasti prevence. Poslední oblastí je pilíř monitoringu, hodnocení a výzkumu, který je zaměřen na zajištění efektivních programů primární prevence na základě ověřených faktů a dat.

Prevenici rizikového chování rozumíme intervencí ve směru výchovném, vzdělávacím, zdravotním či sociálním, která nám pomůže předcházet jeho výskytu nebo zmírňuje jeho projevy. Mezi jevy rizikového chování řadíme tyto: šikana, násilí ve školách a extrémní projevy agrese, záškoláctví, extrémně rizikové sporty a rizikové chování

v dopravě, rasismus a xenofobii, negativní působení sekt, sexuální rizikové chování, závislostní chování (závislosti z oblasti adiktologie a nelátkové závislosti – gambling, závislost na hraní počítačových her). Dále k rizikovému chování náleží dva jevy, které sice nezapadají přímo konceptu rizikového chování, ale vzhledem k četnému výskytu v populaci jsou také zařazovány do preventivní práce. Jedná se o okruh problémů spojený se syndromem týraného a zanedbávaného dítěte a o poruchy příjmu potravy, s kterými se setkáváme hlavně u mladých dívek. (Miovský, 2010, str. 24)

Preventivně výchovnou péči na školách zajišťuje podle §116 školského zákona č. 561/2004 Sb. školské poradenské zařízení, které vedle poradenské, informační, metodické a diagnostické činnosti nabízí také služby týkající se primární prevence rizikových forem chování. Děti by se měly ve škole cítit bezpečně a v případě problémů se nebát požádat pracovníky školy o pomoc a radu. Význam poradenských pracovišť ve školách vzrůstá. *„Vhodně koncipovaný a dobře fungující systém poskytování poradenských služeb ve školství je jedním z efektivních nástrojů prevence experimentování s návykovými látkami či jejich zneužívání a dalších rizikových forem chování žáků i prevence nezaměstnanosti absolventů škol.“* (Pilař in Jedlička, 2015, s. 338 – 339)

2.2 Prostředí formující a ovlivňující mládež

„Sociální pedagogika bývá mnohdy myšlena jako obor, který se zaměřuje na úlohu prostředí (zvláště pak společenského prostoru) v procesu výchovy a na porozumění výchovným vlivům, které z určitého prostředí vycházejí. ... Pro současnost je ale značným zúžením z hlediska cílů a místa, ze kterého se účastní na procesu socializace a dospívání mladé generace. Dalším zjednodušením je kladení rovnítka mezi sociální pedagogikou a pedagogikou volného času. Samozřejmě že i volný čas a svět mimo školu je jednou ze základních kategorií této disciplíny. Je však pouze jedním z mnoha „polí“, z celé řady míst, na nichž probíhá kontakt s mladými lidmi, projevují se jejich reálné životní příběhy a spoluutváří jejich životní způsob.“ (Jedlička, 2004, s. 359)

Sociální pedagogika u nás zaměřuje své působení na celou populaci, nás ovšem zajímají především děti a mládež, neboť právě na ně jsou nízkoprahová zařízení pro děti a mládež zaměřena. Děti a mládež formuje od narození mnoho prostředí – v první řadě zejména prostředí rodinné, prostředí vrstevnické, lokální i školní. V této práci nás zajímají především adolescenti, kteří mají ve svém osobním životě problémy, a většina z nich by se dala považovat za rizikovou mládež, kterou právě vyhledáváme kontaktní prací. Kraus

(2001, s. 99) uvádí, že „*životní prostředí člověka lze vymezit jako tu část světa (prostor, který člověka obklopuje), s níž je člověk ve vzájemném působení, tj. na člověka působí svými podněty, ovlivňuje jeho vývoj a on na tyto podmínky reaguje, přizpůsobuje se a také aktivně svou prací mění.*“ Wroczyński (1968) pak prostředí definuje jako: „*Složky struktury obklopující jedince, které účinkují jako systém podnětů a vyvolávají určité psychické reakce (zážitky).*“

Nenaplnění potřeb adolescenta v prostředí rodinném či školním může vést právě k vyhledávání jiných aktivit či sounáležitosti s určitou vrstevnickou subkulturou, která může jedince dovést k rizikovému chování. (Jedlička, 2004) Toto může být následně důvodem k navštěvování nízkoprahových služeb. Nejvíce adolescenty formuje prostředí rodinné. Rodina je nejstarší společenskou institucí a považujeme ji za nejvýznamnější výchovný – socializační činitel. Formování osobnosti ovlivňuje od narození, jakožto přirozené prostředí, v kterém dítě vyrůstá. (Kraus, 2008) Rodina prochází neustálým vývojem a formují ji změny postmoderní společnosti – opouští se od tradičního pojetí a od tradičních rolí v rodině. Manželský svazek již není „podmínkou“ soužití partnerů. V důsledku vysoké rozvodovosti se stále častěji setkáváme pouze s jedním rodičem v čele rodiny, samoživitelem. Hlavní funkce rodiny ovšem zůstávají v uplynulých desetiletích stejné a jejich správné fungování je klíčové pro životní cestu mladého člověka. Podle Vágnerové (2018, s. 9) „...*dysfunkční rodinné prostředí přispívá ke vzniku dalších problémů. Pokud některé z těchto funkcí selhávají, nebo nejsou v životě adolescenta jinak zastoupeny, může se jedinec přiklánět k projevům rizikového chování a pasivního trávení volného času.*“ Mezi hlavní funkce rodiny řadíme funkci biologicko-reprodukční, socializačně-výchovnou, sociálně-ekonomickou, rekreační a především emocionální a ochrannou. (Kraus, 2008) Rodina, která dítěti nabízí lásku a podmínkově optimální, zdravé a mnohostranné prostředí určitě pokládá lepší základ k formování dobrých návyků a tomu, aby dítě při styku s rizikovým chováním našlo prostředky ke kompenzaci nevhodných podmětů.

Dalšími prostředími, která adolescenty nejvíce ovlivňují, je prostředí školní a prostředí vrstevnické. „*Počet a důležitost sociálních vztahů mimo rodinu prudce vzrůstá v průběhu pozdního dětství a adolescence.*“ (Kot'a in Jedlička, 2004, s. 36) Skupina, ke které se jedinec přiklání, a jejíž způsob chování si osvojuje a považuje za vlastní, označujeme pojmem „referenční skupina“. Názory a hodnoty této skupiny udávají významný směr vlastních postojů jedince. V období dospívání je mezi vrstevníky

normalizováno vnímání rizikového chování, často jsou tyto projevy dokonce „žádoucí“ – ať už kvůli napětí, zážitkům, nebo jednoduše proto, že se jedinci snaží mezi vrstevníky zapadnout. (Sharland, 2005) V dnešní době nelze opomenout ani velký vliv komunikačních médií při formování osobnosti adolescentů. Pokud se bavíme o prostředí nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, jednoznačně bychom měli hovořit o prostředí bezpečném a pedagogizovaném. Je to neformální prostředí, kde se střetává vliv vrstevníků i působení sociálních pracovníků.

3 NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

„Posláním NZDM 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.“ (Pojmosloví, 2008)

V poslední kapitole se zaměříme na Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež – popíšeme, jak jsou upravena legislativně a objasníme si také, co se skrývá pod pojmem „nízkoprahovost“. Dále si definujeme cíle služby a cílovou skupinu. Uvedeme také konkrétní služby, které můžou nízkoprahová zařízení klientům nabídnout, a jejichž prostřednictvím je sociální služba poskytována. Seznámíme se stručně s historií služby v České Republice.

Dle § 62 (1) Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. jsou nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v České Republice poskytována terénní a ambulantní formou pro děti ve věku 6-26 let ohroženými společensky nežádoucími jevy. *„Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.“* V § 62 (2) jsou definovány základní činnosti, které jsou obsahem služby, následovně:

- „a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- c) sociálně terapeutické činnosti,*
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“*

Nízkoprahové služby jsou tu s námi poměrně krátce, jejich vznik souvisel v České Republice zejména se změnou sociálních poměrů a změnou politického režimu po roce 1989. Spojila se dohromady skupina lidí, ať už z řad odborníků, či „běžných“ pracovníků sociálních služeb, díky nimž se nízkoprahová zařízení rozvinula prudce defakto v jednom desetiletí. Počátky vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež můžeme hledat v polovině 90. let minulého století. Většina autorů se shoduje v zásadních meznících, které byly pro vznik NZDM klíčové. Jako první mezník je uváděn rok 1994. V České Republice je zavedena funkce sociálního asistenta, který zajišťuje terénní sociální práci s mládeží

ohroženou, nebo již zasaženou sociálně-patologickým vývojem. Sociální asistent pracoval jako specializovaný pracovník okresních úřadů, v časech a místech, kde se klienti – cílová skupina – přirozeně vyskytují. Pracovníkům ovšem chybělo zázemí, kde by se mohli s klienty potkávat, např. za nepříznivého počasí. Po vzoru Německa a jejích klubů pro mládež v roce 1995 vznikají první nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, kam se pracovníci přesouvají z ulice se svými klienty. (Čechovský, Racek in Klíma, 2009, s. 304)

Dalším důležitým mezníkem byla finanční podpora nadací po roce 2000, kdy došlo k významnému rozvoji nízkoprahových center po celé České Republice. Za pomoci nadace Vodafone ČR vznikl i informační web www.streetwork.cz, který funguje dodnes. (tamtéž, s. 305) V roce 2001 byla založena pracovní skupina nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v rámci České asociace streetwork (ČAS), což považujeme za důležitý mezník číslo tři. ČAS se zasadil o vytvoření Standardů kvality sociálních služeb nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, pomáhal nově vzniklým zařízením při tvorbě metodik a provozních manuálů. Pracovníci si díky této iniciativě mohli předávat zkušenosti z praxe. (Racek in Klíma, 2009, s. 333) V roce 2000 se, nejen díky pracovníkům skupiny, prosadily nízkoprahové programy pro děti a mládež do typologie sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí, díky čemuž mohly služby čerpat finance z rozpočtu MPSV. **V roce 2007 jsou poté nízkoprahová zařízení pro děti a mládež zařazeny do služeb sociální prevence v zákoně č. 108/2006 Sb. a následně upraveny vyhláškou č. 505/2006 Sb. §27.** (Čechovský, Racek in Klíma, 2009, s. 305)

Z registru poskytovatelů sociálních služeb můžeme vyčíst, že k současnému datu je v ČR provozováno celkem 248 nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Z toho 17 zařízení se nachází v kraji Zlínském, což odpovídá lepšímu průměru počtů v jednotlivých krajích a tento počet je téměř shodný např. s hlavním městem Prahou. Třeba v Karlovarském kraji bychom NZDM našli pouze 8, v kraji Plzeňském dokonce pouze 7. Naopak nejvyšším počtem NZDM v přepočtu na kraj se může chlubit kraj Moravskoslezský, kde je v současnosti provozováno 36 NZDM, v kraji Ústeckém dokonce 43. Vzhledem k úrovni sociálních problémů v jednotlivých krajích se můžeme domnívat, že počet NZDM je vysoký právě v krajích, kde jsou tato zařízení potřebná.

3.1 Nízkoprahovost jako základní princip

Pojem „nízkoprahovost“ je významný především z hlediska dostupnosti služby – služba je maximálně dostupná a otevřená všem, kteří o ni mají zájem. V literatuře se

můžeme setkat s přirovnáním k prahu dveří – práh je tak nízký, aby jej mohl překročit každý. V zájmu dostupnosti služby co nejvíce zájemcům jsou odstraněny překážky časové, prostorové, psychologické i finanční. (Pojmosloví, 2008) Zájemce tedy může přijít kdykoliv v otvírací době, aniž by musel mít domluvnou schůzku. Služba je poskytována zdarma vymezené věkové skupině, nejčastěji dětem a mládeži ve věku 6 – 26 let. Pro vstup do služby stačí, když zájemce uvede své jméno nebo přezdívku, a věk. Na rozdíl od ostatních služeb, jsou služby nízkoprahové specifické také přístupem pracovníků ke klientům a jejich problémům, cíle služby bývají formulovány pragmatičtěji. *„Jde o výchovně vzdělávací a socializační působení, jež ve svém základu akceptuje, že jeho objekt vychází z jiných osobních zkušeností než z pohledu běžných hodnot a idejí majoritní společnosti.“* (Klíma in Jedlička, 2004, s. 380). Domníváme se, že důležitým psychologickým momentem pro většinu zájemců je anonymita – zařízení neinformuje školu ani rodiče ohledně toho, že tam klient dochází. Klíma (in Jedlička, 2004) uvádí, že pro mládež je důležitá atmosféra intimity a důvěrnosti, kterou by měli být pracovníci schopni v zařízení zajistit.

I přes některá specifika nízkoprahových zařízení, i zde platí Standardy kvality poskytování sociálních služeb. Zajímavé je provádění standardů procesních, zejména standardů č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu, č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby a č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby. Při jednání se zájemcem o službu jsou klientovi poskytnuty základní informace o službě, pravidla zařízení a nabízené činnosti. Klient se na základě těchto informací může rozhodnout, zda chce službu využít nebo ne. Smlouva nemusí být s klientem uzavřena ihned, některá zařízení uzavírají smlouvu až po tzv. „adaptačním období“, které probíhá v řádu několika návštěv. Klient tak má možnost službu poznat, pro pracovníka je poté snazší stanovit cíl zakázky. Při sepsání smlouvy se v rámci rozhovoru se zájemcem obvykle navrhne i individuální plán – zakázka může být krátkodobá či dlouhodobá a cílí na aktuální problémy zájemce. Po uzavření smlouvy se zájemce o službu stává klientem služby. (Blicková, 2011) Nízkoprahový princip služby nechává otevřené dveře i klientům, kteří neumí definovat jasnou zakázku a cíl, s kterým do služby přicházejí. (Pojmosloví, 2008)

3.2 Cíle a činnosti NZDM

Poslání služby jsme již uvedli na začátku třetí kapitoly. Ovšem každé zařízení si své poslání a cíl definuje a nastavuje trochu jinak. Na webových stránkách nízkoprahových

zařízení pro děti a mládež se můžeme nejčastěji setkat s definicí poslání služby jako „poskytnutí bezpečného prostoru pro uskutečňování pozitivních změn v životě dětí a mladých lidí a nabídnutí pomoci při řešení nepříznivé životní situace“. Zajištěním infoservisu a poradenství cílí služba na informovaného uživatele, který je schopen zvládnout kritické období dospívání. Zařízení si kladou za cíl poskytnout klientovi možnost smysluplného trávení volného času. Služba se snaží poskytnout také prostor k pozitivním změnám v životě mladého člověka, formou nabídnutí poradenství a bezpečného prostředí, kdy osobnost klienta rozvíjí a vedou k soběstačnosti. V Pojmosloví (2008) je uvedeno několik cílů, které by měla nízkoprahová zařízení pro děti a mládež klientům zabezpečit. Většina webových stránek jednotlivých NZDM uvádí konkrétní cíle, které si předsevzala. Dovolím si zde shrnout body, které se prolínají všemi zařízeními a opisují také cíle popsané v Pojmosloví (2008).

- 1) Předcházet sociálnímu vyloučení a podporovat sociální začlenění do skupiny vrstevníků i společnosti, včetně zapojení do dění v komunitě.
- 2) Podporovat zdravé prosazování v kolektivu a v navazování vztahů, dále podporovat sebedůvěru a zvýšení sociálních schopností i dovedností.
- 3) Podporovat uživatele v samostatném jednání například s úřady, institucemi.
- 4) Poskytovat uživatelům bezpečný prostor a poskytnout jim také podmínky vhodné k řešení jejich nepříznivé životní situace, v řešení těchto situací je motivovat a poskytnout jim podporu.
- 5) Snížení sociálních a zdravotních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování; zlepšovat kvalitu jejich života.
- 6) Podporovat uživatele ve smysluplném a aktivním trávení volného času; v pravidelné školní docházce.
- 7) Zabezpečit psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit.

Rozsah úkonů základních činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež upravuje vyhláška č. 505/2006 Sb. §27. Jako první jsou uvedeny „*výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti*“, pod kterými si můžeme představit např. vzdělávací a preventivní besedy. Aktivizační činnost může být vlastně jakákoliv činnost, která aktivizuje klienta. V kombinaci s druhou základní činností služby „*zprostředkování kontaktu se společenským prostředím*“, bychom mohli jako

příklad uvést hraní společenských her a také hraní fotbalu v prostorách zařízení. Klient se aktivizuje, a zároveň má možnost projevit se ve společenském prostředí. Třetí činnost „*sociálně terapeutické činnosti*“ by měla představovat činnosti, které vedou zejména k rozvoji osobních a sociálních schopností a dovedností vedoucích k sociálnímu začleňování klientů. Poslední činností, která je vyhláškou stanovena jako činnost základní je „*pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*“. Náplň této činnosti je zřejmá – klient může požádat o radu a pomoc např. při vyřizování nových dokladů, žádosti o bydlení, či jiných formulářů, s kterými si neví rady, ale má vůli si tyto osobní záležitosti obstarat. Může se jednat také o doprovázení při jednání s institucemi. Zařízení může pomoci také s hledáním práce či vytisknutí životopisu. Klíma (in Jedlička, 2004, s. 387) uvádí, že se může jednat o „*smířčí dojednávání, umožňující mladistvému vyřešit nějaký konflikt nebo zvládnout vyhocenou situaci a zůstat či vrátit se do školy, do zaměstnání nebo i do vlastní rodiny.*“

Jednotlivé body vyhlášky každé zařízení může uchopit po svém a provádět je v praxi prostřednictvím různých aktivit. Ze zápisu Konzultačního dne specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb MPSV, který se pořádal v Praze 7. 2. 2010, můžeme vyčíst, že „*volnočasové aktivity v NZDM jsou prostředkem k sociální práci, nikoliv cílem.*“ Na tomto Konzultačním dnu byly označeny volnočasové aktivity v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež jako problémová oblast, neboť nízkoprahové zařízení může nabízet především volnočasové aktivity a může tak být opomenuta souvislost se sociální službou. Správně by v praxi měly být volnočasové aktivity prostředkem k navázání kontaktu klienta se službou – může to být důvod, který jej přiláká k návštěvě. Můžou být také prostředkem k navázání kontaktu s klientem – pracovník realizuje sociální práci například u hraní deskových her. Volnočasové aktivity mohou odhalit sociálně patologické jednání, nebo mohou vést ke vzniku výchovných situací.

3.3 Cílová skupina

Cílová skupina NZDM je dána několika faktory. Prvním faktorem je věk – jelikož je služba zaměřena na děti a mládež, je typickým rozpětím klientů věk 6 – 26 let. Některá zařízení se zaměřují spíše na mladší uživatele (6 – 12 let), jiná mají své služby přístupné až pro starší děti (12 – 26 let). Druhou věkovou kategorií můžeme rozdělit ještě na další dvě podkategorie, kterým je přizpůsoben nabízený program v nízkoprahových zařízeních. Kategorií střední a pozdní adolescence (13 – 18 let), a kategorií mladých dospělých (19 – 26 let), kterým jsou nabízeny především aktivační a motivační programy, poradenství.

V zařízeních, kde to umožňují prostory i personální kapacity, se můžeme setkat i s rozdělením na dvě skupiny – jedna pro mladší uživatele (6 – 12 let) a druhá pro starší (12 – 26 let). Doporučuje se minimální překrývání a potkávání těchto skupin z důvodu rozdílných metod práce s jednotlivými skupinami. Problém se může řešit právě rozdělením prostor, nebo přizpůsobením času poskytování služby jednotlivým věkovým kategoriím. (Racek, Herzog in Klíma, 2009)

Druhým faktorem, který vymezuje cílovou skupinu, je nepříznivá sociální situace klientů, kterou můžeme dále členit tematicky na tři kategorie: obtížné životní události, konfliktní společenské situace a omezující životní podmínky. (Pojmosloví 2008) Tyto kategorie vysvětluje Racek (in Klíma, 2009) konkrétními příklady – pro lepší představu uvádíme některé z nich: záškoláctví, šikana, drobná kriminalita, projevy agresivity, generační konflikty, konflikty v místní lokalitě, zneužívání návykových látek, domácí násilí, rozpad rodiny, problémy s volbou školy a povolání, partnerské problémy, zajištění bydlení, těhotenství u dospívajících dívek, neschopnost adaptace a navázání vztahů, absence zájmů, pocit zneschopnění, malé možnosti k aktivnímu uplatnění v sociálně akceptovaných činnostech. Nahlížíme-li na celospolečenské problémy dnešní doby, mohli bychom do konfliktních společenských situací či omezujících životních podmínek zařadit i mládež s problémem závislosti na technologiích – počítačích či mobilech. O negativním dopadu závislosti na hraní počítačových her již víme delší dobu. To nám koreluje právě s neschopností adaptace a neschopností navazování sociálních vztahů.

Dalším faktorem jsou doplňkové charakteristiky, které můžeme ke klientům vztahovat. Z těchto charakteristik bychom mohli vyzdvihnout, že dávají přednost trávení volného času mimo domov a svůj čas tráví pasivně. Typické je pro ně „poflakování“ po venku, namísto upřednostnění návštěvy kroužků a dalších zájmových aktivit. Charakteristickou kategorií jsou také děti a mládež, které si standardní formy trávení volného času nemohou kvůli svému sociálnímu zázemí dovolit. Dalšími typickými charakteristikami je vyhraněný životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů se svým okolím a také ta, že se vyhýbají standardním formám institucionalizované pomoci a péče. Herzog (Pojmosloví, 2008) dále uvádí, že cílová skupina klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je dána také lokalitou – spojuje ji buď sociální lokalita, nebo lokalita geografická.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

V praktické části prezentujeme výzkum na téma Motivace klientů k navštěvování nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Výzkum byl prováděn v jednom nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Zlínského kraje, jehož název v rámci GDPR nechávám v anonymitě. Do tohoto zařízení jsme po dobu půl roku rovněž docházeli na praxi, takže jsme měli možnost a dostatečný prostor si zařízení prvně prohlédnout, seznámit se s vedením, pracovníky i klienty a zorientovat se v tom, jak zařízení v praxi funguje. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež hodnotíme jako velmi užitečnou sociální službu, a jsme rádi, že jsme se mohli na nějakou dobu stát součástí jednoho zařízení. Někdy jsme přemítali, co klienty motivuje k tomu, že tuto službu využívají. Když jsme chodili do zařízení na praxi a viděli, jak se klienti každý den vracejí, a chodí jich tolik, že kapacita zařízení je využívána na maximum, začali jsme nad touto otázkou přemítat stále víc – co je tedy tím hlavním důvodem, co je tady baví, co je sem „táhne“, proč sem chodí? Proto jsme se rozhodli věnovat této otázce v bakalářské práci. Pomocí polostrukturovaných rozhovorů se pokusíme zjistit, **co by mohlo být pro klienty tou hlavní motivací k navštěvování služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež**. Myslíme si, že výsledky výzkumu by mohly být užitečné i pro zařízení. Můžou je vzít v potaz a dále s ním pracovat – použít tyto informace třeba k oslovení nových klientů, nebo zlepšení služby. Pro analýzu textu jsme použili prvky designu zakotvené teorie – techniku otevřeného kódování. Následně byly výsledky interpretovány technikou „vyložení karet.“

4.1 Výzkumný problém

Cílem výzkumu je zjistit, jaká je motivace klientů k navštěvování služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Zařízení, v kterém byl prováděn výzkum, nemá o počet kontaktů nouzi, je poměrně frekventovaně navštěvované a skoro každý den vytížené na maximum. Vzhledem k prospěšnosti této služby sociální prevence je tento fakt pro nás žádoucí a značí to dobré fungování tohoto zařízení. Předpokládáme tedy, že služba plní své cíle a svůj smysl. Zajímá nás, co jsou ty přednosti, které činí službu zajímavou, ať už pro zájemce o službu, tak pro klienty, kteří se do nízkoprahového zařízení pro děti a mládež opakovaně vrací. Dalo by se říci, že nás zajímají potřeby klientů, které je motivují k návštěvám zařízení, a zařízení se tak daří tyto jejich potřeby uspokojovat a naplňovat, ať už nabídnutím kvalitního prostředí, programu, či přístupem pracovníků. Na téma motivace klientů nízkoprahového zařízení pro děti a mládež jsme nenašli velké množství již

uskutečněných výzkumů. Výsledky mohou být prospěšné jak pro konkrétní zařízení, jako určitá reflexe jejich práce, tak i pro další NZDM, jako inspirace k tomu, jak si získat a udržet klienty – co je může motivovat k navštěvování zařízení.

4.2 Výzkumné cíle a otázky

VO1: Co klienty motivovalo pro vstup do služby NZDM?

VO2: Co klienty motivuje v setrvání užívání služby NZDM?

VO3: Co klienty demotivuje v užívání služby NZDM?

K výzkumu jsme stanovili okruh tří hlavních výzkumných otázek. V první výzkumné otázce nás zajímalo, co klienty motivovalo pro vstup do služby. Jak se vůbec o zařízení dozvěděli, jak probíhala jejich první návštěva. Zajímalo nás, zda jim o zařízení řekl třeba spolužák, který již klientem služby byl – jak jim službu popsal, zda je něco z toho zaujalo, a třeba i motivovalo k první návštěvě zařízení? Nebo zda jejich motivací byly osobní problémy, na jejichž základě si službu vyhledali? V rámci okruhu první otázky s respondenty hovoříme i o tom, jak na ně zařízení na první dojem působilo.

V druhé výzkumné otázce nás zajímalo, co klienty motivuje v setrvání užívání služby. Zde se ptáme na důvod, proč se rozhodli službu navštívit znovu, případně proč ji začali navštěvovat opakovaně. Co je na službě zaujalo, a jaké volnočasové aktivity je zde baví – případně, zda jsou právě volnočasové aktivity důvodem opakovaných návštěv. Zajímalo nás, jestli je v zařízení baví preventivní besedy a další akce organizované nízkoprahovým zařízením. Zahrnuty byly i otázky ohledně přátelství a vztahů s ostatními klienty a pracovníky zařízení. Také jsme zjišťovali, zda se nebojí oslovit pracovníky o pomoc s řešením osobních problémů.

Třetí výzkumná otázka byla zaměřena na to, co klienty služby demotivuje, odrazuje je a brání jim v užívání služby. Zkoumali jsme, zda je něco, co jim zde vadí a chtěli by to změnit, nebo zda by něco potřebovali jinak, ať už v rámci přístupu pracovníků či vztahů s ostatními klienty. Zajímalo nás jejich postoj ke stanoveným pravidlům zařízení. Byly také položeny otázky zjišťující názor na anonymitu a potravinovou pomoc, neboť nás zajímalo, zda toto mohou být důležité faktory v motivaci klientů k navštěvování zařízení.

4.3 Výzkumná strategie, metoda sběru dat

K realizaci výzkumu byla vybrána metoda polostrukturovaného rozhvoru. Tato metoda spadá pod hloubkový rozhovor a „*vychází z předem připraveného seznamu témat a otázek.*“ (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 160) Tazatel by měl být také citlivým pozorovatelem. Metoda byla vybrána pro možnost „*zachytit výpovědi a slova v jejich přirozené podobě.*“ (Švaříček, s. 160) Miovský (2006, s. 161) jako výhodu polostrukturovaného rozhvoru uvádí „*využíváme-li kreativně možnost volné, přirozené a nenucené komunikace v místech, která to při interview umožňují, je tím možné účastníka motivovat a využít jeho zájmu následně v místech s vyšší mírou strukturace.*“ V přípravné fázi jsme zvolili tři hlavní výzkumné otázky. Ke každé otázce jsme připravili okruh otázek, kterými jsme se ptali, abychom dostali odpověď na výzkumný problém. Připravené otázky jsme pokládali všem respondentům, někdy v lehce obměněné formě. Tyto otázky byly doplněny otázkami neformálními a doplňkovými, odvíjejícími se od průběhu rozhvoru. Jak píše Miovský (2006), je možné dle potřeby v jednotlivých rozhvorech zaměnit pořadí zkoumaných okruhů tak, aby „*jádro interview*“ bylo zachováno.

Ještě před realizací samotných rozhvorů jsme zkusili s dvěma klienty zařízení provést zkušební rozhvory, na základě kterých jsme zjistili, kterými otázkami je vhodné se tázat, abychom dostali relevantní odpovědi, a vyhnuli se tak odpovědím „ano“ x „ne“, které pro zvolenou kvalitativní metodu nejsou vhodné. Někdy ovšem bylo náročné dopátrat se obsáhlejších odpovědí. Tento krok nám napomohl k přípravné fázi, kdy jsme nachystali již finální okruh témat a otázek, a mohli jsme tak v zařízení přistoupit k rozhvorům. Všichni respondenti byli seznámeni s obsahem výzkumu a dobrovolně souhlasili s účastí. Rozhvoory probíhaly v místnosti, kde jsme byli s respondentem o samotě, abychom měli klid a respondent se tak mohl soustředit na odpovědi. Rozhvoory byly nahrávány na mobilní telefon na záznamník, s čímž byl respondent předem seznámen a s tímto postupem souhlasil. Následně byly rozhvoory přepsány ručně do počítače, do textového programu. S některými respondenty jsme se sešli za stejných podmínek ještě jednou, neboť jsme při přepisu zjistili, že bychom potřebovali některé odpovědi lépe rozvést, nebo doplnit o další informace. V přepsaných rozhvorech je ponechána autenticita respondenta – např. nářečí a slangové výrazy, které jsou žádoucí při rozhvorech se specifickou skupinou respondentů, kterou klienti nízkoprahového zařízení pro děti a mládež jsou. Zároveň byla provedena „*redukce prvního řádu*“, kdy jsme z přepsaných rozhvorů vynechali časté

„hm“, „no“ – slovní vatu – která nám v tomto případě nepřišla pro další práci s daty klíčová a spíše narušovala plynulost textu. (Miovský, 2006)

Přeepsané rozhovory jsme vytiskli. Pro analýzu textu jsme použili prvky designu zakotvené teorie – techniku otevřeného kódování. *„Kódování obecně představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a složeny novým způsobem.“* (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 211) Strauss a Corbinová (1999, s. 43) o otevřeném kódování píšou že *„...během tohoto procesu jsou zvažovány a zkoumány naše vlastní i cizí domněnky o jevu, což vede k novým objevům.“* Jednotlivé výpovědi respondentů byly ořádkovány a hledali jsme kódy, které byly následně rozříděny do několika kategorií podle významu. Nasbíraná data byla interpretována technikou „vyložení karet“, použitím vzešlých kategorií, k objasnění výzkumného problému. Technika „vyložení karet“ je nejjednodušší technikou, pomocí které se dají interpretovat výsledky otevřeného kódování. *„Kategorie vzniklé skrze otevřené kódování (výzkumník) uspořádá do nějakého obrazce či linky a na základě tohoto uspořádání sestaví text tak, že je vlastně převyprávěním obsahu jednotlivých kategorií.“* (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 226) Nemusí být zahrnuty všechny kategorie, které jsme kódováním získali, důležité je zahrnout kategorie vztahující se k výzkumným otázkám.

4.4 Výzkumný soubor

Základním souborem výzkumu jsou klienti nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Výzkumný soubor sestává z osmi klientů jednoho konkrétního NZDM Zlínského kraje. Jak jsme již zmiňovali, toto zařízení bylo vybráno, neboť jsme do něj docházeli na praxi, a měli jsme možnost seznámit se s chodem zařízení i jednotlivými klienty, což spatřujeme jako výhodu přirozeného navázání výzkumného kontaktu. Toto zařízení je určeno klientům ve věkovém rozpětí 12 – 26 let. Pro účely výzkumu nám přišlo nejzajímavější vybrat vzorek z věkové skupiny 14 – 21 let, neboť je tato skupina nejfrekventovanějšími uživateli zařízení. Klientům od 21 let jsou navíc poskytovány služby pouze individuální formou (poradenství, doprovázení, infoservis). Naším dalším kritériem při výběru byli klienti, kteří zařízení navštěvují alespoň půl roku a dochází sem pravidelně – potažmo nepravidelně, ale často. Vzhledem k povaze výzkumu a otázek bylo vhodné, aby měli se zařízením četnou zkušenost a mohli se tak k otázkám patřičně vyjádřit. Pracovníci zařízení nám pomohli zprostředkovat kontakt s vhodnými potenciálními respondenty. Vybráni byli chlapci i dívky. Samozřejmě hrála roli ochota klientů se

rozhovorů zúčastnit. Někteří uživatelé, kteří zařízení navštěvují již několik let, bohužel o rozhovor neměli zájem. Finální výzkumný soubor tedy sestává ze tří děvčat a pěti chlapců ve věkovém rozpětí 14 – 21 let, kteří nízkoprahové zařízení navštěvují alespoň půl roku. Se všemi respondenty jsme měli možnost se prvně v rámci praxe seznámit, což považujeme za výhodu, neboť „...získání důvěry a motivace k účasti (respondentů) na interview je naprosto klíčové.“ (Miovský, 2006, s. 164) Díky navázanému vztahu jsme dosáhli upřímných odpovědí a rozhovory probíhaly nenuceně, bez nervozity. Všichni respondenti se snažili spolupracovat. Jména respondentů jsou v rámci zachování etických požadavků v textu pozměněna.

5 ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

V závěrečné kapitole přejdeme k analýze a interpretaci výsledků. Prvně stručně představím čtenáři respondenty, následně představíme kategorie kódů, které nám vznikly otevřeným kódováním. Pomocí kategorií odpovíme na výzkumné otázky a v závěru přejdeme ke shrnutí výsledků.

5.1 Stručná charakteristika respondentů

Zde se zaměříme na seznámení s respondenty pomocí stručných charakteristik. V rámci přehlednosti údajů pro tento účel použijeme tabulku. Vzhledem k tomu, že nás ve výzkumu zajímá motivace k navštěvování služby, nepřišlo nám důležité věnovat se případové studii, neboť nás nezajímá, JACÍ klienti zařízení navštěvují, nýbrž PROČ ho navštěvují. I tak shledáváme důležitým uvést alespoň stručnou charakteristiku klienta, neboť právě i osobní problémy a rodinné prostředí můžou být důvodem respondentů k navštěvování služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Jména klientů jsou z důvodu ochrany soukromí poupravena, všechny další údaje mají podklad v provedených rozhovorech, nebo ve smlouvách se zařízením.

Pozn.: Tabakismus – kouření cigaret a užívání nikotinových výrobků (e-cigarety, nikotinové sáčky) v tabulce neuvádím, kromě Kamila a Norberta užívají všichni.

Tabulka 1 Stručná charakteristika respondentů

Jméno	Věk	Délka navštěvování	Rodinné prostředí	Školní prostředí	Osobní problémy
Tamara	14	0,5 roku	Rozvedení rodiče, početná rodina (sourozenci), sestra s lehkou formou DMO, neporozumění s matčíným novým přítelem, jinak běžná rodina bez finančních problémů	Bez problémů	Běžné starosti související s věkem, neporozumění s matčíným přítelem

David	15	1,5 roku	Rozvedení rodiče, otce příliš dobře nezná, po finanční stránce dobře zabezpečená rodina, rodinné prostředí hodnotí jako optimální	Špatné známky, kvůli kterým byl poslán i do PPP, problémy s chováním	Jako osobní problém uvádí kouření
Aneta	16	2 roky	Úplná rodina (pozn. část rodiny maďarského původu), doma někdy neshody s rodiči, „pubertální rozepře“	Kvůli známkám opakuje ročník	Uvádí vztahové problémy, experimentování s marihuanou
Patrik	14	2 roky	Podle klienta „normální rodina“	Důtka z chování	Problémy s uznáváním autorit
William	17	3 roky	Romská rodina, podle klienta „v pohodě“ rodina, s pěknými vztahy	Dříve problémy se školní docházkou	Dříve zkušenosti s marihuanou, ale nikdy do toho nespádl
Jan	15	3 roky	Bezproblémové rodinné prostředí, úplná rodina, prostředí zdravé a mnohostranné	Dříve mírná šikana	Porucha pozornosti
Norbert	15	3 roky	Bezproblémové rodinné prostředí, neúplná rodina, vychovává především babička	Neuvádí	Porucha pozornosti s hyperaktivitou, pasivní trávení volného času – závislost na PC hrách
Karolína	21	9 let	Je matkou samoživitelkou (na rodičovském příspěvku), s dítětem žije u mamky, sourozenci s kriminální minulostí	Dokončila základní vzdělání	Financování domácnosti, péče o syna v roli samoživitelky

5.2 Kategorizace kódů

Na základě otevřeného kódování jsme vyhodnotili následující kategorie. V této kapitole si je uvedeme, včetně vysvětlení, co pro nás tyto kategorie představují. Výzkum budeme interpretovat pomocí kategorií:

- Doporučení,
- Aktivní trávení volného času,
- Kontakt se společenským prostředím,
- Doba digitální,
- Podpora při vzdělávání,
- Bezpečí a sounáležitost.

Kategorie **Doporučení** je jednou z klíčových. Zahrnuje doporučení, na jehož základě se klienti o službě dozvěděli, nebo ji začali navštěvovat. O nějaké formě doporučení hovořili všichni respondenti. Kategorie je nasycena kódy „doporučení, vliv vrstevníků, klienti, sdílení zážitku, kamarádi, impuls, oslovení“. Pro příklad jsou uvedeny některé výpovědi, které posloužily k naplnění této kategorie: „*Jakoby mně to bylo doporučeno bratrem.*“ (K8), „*Došly nějaké dvě slečny a ptaly se, jestli víme, co to je Klub ***. ... Potom nám řekly, že je to klub pro děti a mládež. Daly nám jakože letáčky, a my jsme se sem šli podívat no.*“ (D2). Pracovnice tedy zájemce o službu nabídkou oslovily a daly jim impuls k návštěvě zařízení. Doporučení přicházelo se stran kamarádů, rodinných příslušníků, kteří klub také navštěvovali, či přímo pracovníků zařízení buďto v rámci besed na školách, či rozdávání letáčků ve městě. „*Sestra sem chodila, ona mě sem jakože přitáhla, jakože že uvidím, jaké to tu je, tak jsem to zkusil a potom jsem už sem začal chodívat dost často.*“ (W2)

Druhá kategorie **Aktivní trávení volného času** je nasycená kódy „bytí, aktivity, volný čas, možnosti, hry, zábava, sranda, nuda, akce, soutěže“. Potřebu aktivně trávit volný čas můžeme spatřovat u většiny respondentů „*...protože jsem se nudil doma a nechtělo se mně dělat nic, tak jsem sem šel.*“ (W6). Nabídka aktivit v zařízení je pro respondenty významná. „*Co se mi nejvíc líbilo? Tak to jsou asi ty šipky, že mě tady bavily furt házet.*“ (W5) Oblíbené jsou také hudební nástroje „*...ze začátku jsem hrával občas na počítačích, ale to už mě přestalo bavit, jak jsem starší a tak, tak vždycky, když dojdu, tak vždycky pokecám s ostatníma, občas si zahraju tady na ukulele a zazpívám a takto nějak tady trávím volný čas.*“ (J11)

„Začalo mě to tu bavit, chodí sem lidi, které znám. Když nemám s kým jít ven, tak dojdu sem a tady vždycky někdo je.“ (P15) Klienti uvádí pro ně důležitý prvek, že si v zařízení můžou s někým „pokecat“, pobavit se. Ať už s kamarády, či vedoucíma. „Tak baví mě to tady, třeba s kamarádama a tak.“ (N11) Toto pro ně je zřejmě důležité ve zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – mít možnost si s někým promluvit, byť několik klientů uvedlo, že zařízení navštěvovali, i když tu zprvu nikoho neznali. Vzniká nám tak kategorie **Kontakt se společenským prostředím**. „Neznal jsem tady vůbec nikoho, nevěděl jsem, že tady někdo ze známých chodí.“ (J10) „Ze začátku mezi neznámými podle mě, postupně sem chodívali aji ti známí... abych poznávala více lidí, více kolektiv.“ (K12, K13) Takže pro ně byl důležitý kontakt s ostatními vrstevníky jako takový. „Tak celá ta jakože atmosféra tady, jak se tady jakože děcka všechny spolu bavíme, ikdyž se moc neznáme.“ (T15) Kategorie vyplynula z kódů „kamarádi, kolektiv, bavení, pokec, přátelství, potřeba komunikovat“.

Doba digitální je souhrnný název pro kategorii, která představuje preferenci mladých lidí trávit svůj volný čas „online“, nebo hraním her na počítači apod. Několik respondentů v rozhovorech zmínilo využívání WIFI připojení v zařízení, skoro každý za nejoblíbenější aktivitu považuje hraní na počítači, nebo hraní na playstationu. Pro technologické vybavení zařízení a zmínkách o WIFI, počítači a playstationu, jsem zvolila jednotně kód „technologie“, který se objevil v každém rozhovoru. Otázkou je, zda je toto vhodná podpora sociální služby k aktivnímu trávení volného času? Uvedeme si nyní pěkný příklad přímo z rozhovoru:

Otázka: „Co tě tu nejvíc baví?“

N15: „Počítač.“

Otázka: „Chodil bys sem, i kdyby tu ten počítač nebyl?“

N16: „Jo.“

Otázka: „Počítač máš i doma, ne? Tak proč jdeš hrát sem a nejdeš hrát domů?“

N17: „Protože tady můžu hrát i s kamarádama.“

Na tomto příkladu vidíme, že spíš než přímo počítač, přestože ho většina respondentů uvedla jako preferovanou aktivitu, je pro klienty důležité, že nejsou u počítače sami, ale můžou hry sdílet i s přáteli, tedy v rámci kontaktu se společenským prostředím. I přesto rozhovory pojmy „počítač, playstation“ přímo překypují, takže si „doba digitální“ zaslouží samostatnou kategorii.

Kromě počítače, který v zařízení slouží i jako pomocník při tvorbě úkolů do školy, ať už slouží k výrobě prezentací, či vyhledávání informací, jsou nepostradatelnými pomocníky při vzdělávání právě zaměstnanci. Kategorie **Podpora při vzdělávání** vznikla z kódů „pomoc se školou, doučování“, které byly hojně zastoupeny. „*Chodím se pravidelně, protože sem chodím na doučování, ale jinak spíš ne.*“ (J12) „*Mamka byla překvapená, že něco takového je a jakože byla ráda, protože jsem jí aji řekla, že mi tady můžou pomoci, jakože najít tu brigádu, pomoci s přijímačkami a tak byla ráda.*“ (T24)

„*Je to takové... prostor, kde se můžeš schovat před rodiči, kde prostě nemusíš nikomu říkat prostě svoje soukromé věci, které nechceš, můžeš tady prostě být s přáteli, když ti je prostě nanic, tak prostě si tady dělat úkoly a všechno možné.*“ (T8) V názvu poslední kategorie stojí slova, která kategorii dobře vystihují – **Bezpečí a sounáležitost**. Jedná se o popis prostředí a zázemí, jak jej respondenti vnímají, a o vztahy s pracovníky zařízení. Kategorie saturují kódy „bezpečí, prostor, potřeby, zájem, sounáležitost, přátelské, pohoda, ohleduplnost, zázemí, bunkr, bezprostřednost, osobní problémy, pomoc“. V rozhovorech se můžeme setkat s následujícími výroky, které podtrhují význam naší poslední kategorie: „*No tak zaujalo mě vůbec, že tady něco takového je a prostě že někdo jako tohle vytvořil, že myslí i na ty děcka a takhle no, že se o to někdo zajímá.*“ (T18) Bezprostřednost pracovníků můžeme zaznamenat v odpovědi, kdy jsem se respondentka tázala, jak na něj působila první návštěva zařízení „*...byl tu zrovna P. (vedoucí), tak je s ním sranda, hnedka žertíky... takže úplně topově.*“ (D9) Mohli jsme se setkat i s přívlastkem, že jsou pracovníci „*...ohleduplní.*“ (T19) Do této kategorie – bezpečného prostoru, které zařízení klientům poskytuje – jsme zahrnuli i podmínky prostředí a možnost uspokojení základních potřeb klientů – prostředí, kde je teplo, případně je k dispozici i jídlo v rámci potravinové pomoci. Taktéž se zde promítá a uspokojuje potřeba někam patřit, potřeba bezpečí.

5.3 Motivace klientů pro vstup do služby

Většina klientů službu začala navštěvovat bezprostředně na základě **Doporučení**. Dvěma respondentům byla služba doporučena přímo pracovníky zařízení. „*Došly nějaké dvě slečny a ptaly se, jestli víme, co to je Klub ***. ... Potom nám řekly, že je to klub pro děti a mládež. Daly nám jakože letáčky, a my jsme se sem šli podívat no.*“ (D2) Aneta na otázku ohledně toho, jak se o službě dozvěděla, odpověděla: „*Do školy k nám přišel P. (vedoucí). On nám o tom řekl. Že se tady můžeme chodit doučovat, učit se, a takovýto. No*

já jsem přišla jakože... tak mám to blízko, tak jsem se chtěla jít podívat a pak jsem přišla na to, že to tady není jenom o učení, a už jsem sem chodila častěji.“ (A4, A5, A6) Anetu pro vstup do služby motivovala **Podpora při vzdělávání**, kterou jim vedoucí zařízení avizoval na besedě ve škole. Byla to ovšem motivace pouze pro vstup do služby, k dalším návštěvám zařízení to pro ni stěžejní motivací nebylo. William a Karolína se o službě dozvěděli od starších sourozenců, kteří již do zařízení nějakou dobu docházeli. „...přes mého brácha, který sem chodíval. (Říkal) že je to nízkoprahový klub, kde se prostě chodí třeba doučovat, pomůžou se vším a tady toto, trávení volného času...“ (K6, K7) Karolínu tedy zaujala při vstupu do služby i možnost pomoci se školou, a jednou větou shrnula i další kategorie, které si v odpovědi na tuto výzkumnou otázku uvedeme.

Tři respondenti službu začali navštěvovat na základě doporučení od kamarádů, nebo sem poprvé přišli přímo s kamarádem, který již byl uživatelem zařízení. Ve dvou případech se jednalo o spolužáky, v jednom případě o kamaráda „z venku“. „Řekl mi to kamarád, spolužák. Že tady je takové zařízení, kde si můžu dojít sem a být tady.“ (N3, N4) „V létě, když jsem byla vlastně s kamarádkou tady ve městě, tak jsem potkala moje spolužačky, a ony šly semka, tak jsem šla s nima. Vlastně říkaly, že je to takové jakože pro děti, takové, jakože si tady můžeme sednout, vykládat si, že je to tady prostě takové... takový „bunkr“, říkaly.“ (T1, T2) Klientka zde odkazuje i na další kategorii **Bezpečí a sounáležitost** vyjádřené pojmem „bunkr“ – bezpečným prostředím, kde spolu mohou klienti trávit čas – **Kontakt se společenským prostředím**. David na otázku, jak by prostředí zařízení popsal spolužákovi, který tu nikdy nebyl odpověděl: „Já bych mu řekl třeba nějakým způsobem, že jsou tu tři místnosti, ..., že si tu může dojít povykládat aji kdyby ho něco jakože štvalo nebo takto a probrat to. Že je tady sranda, že si tu může dojít zahrát, že tu je plno lidí, že tu jsou v pohodě lidi.“ (D21, D22) V této odpovědi je taktéž odkazováno na kategorii „bezpečí a sounáležitost“ – David by službu doporučil jako prostředí, kde klient může s pracovníky probrat své osobní problémy.

Pro Jana bylo prvotní motivací k návštěvě zařízení **Aktivní trávení volného času**, kdy potřeboval vyplnit mezeru – čekání – mezi zájmovými kroužky ve městě. „Nějak jsem hledal další klub, protože jsem potřeboval nějaké místo, kde jsem mohl trávit čas mezi tím, když měl kroužek bratr, kam jsem ho vodil já a mezi tím, kdy jsem měl kroužek já, to byla vlastně hodina a půl času.“ (J3) V Janově odpovědi vidíme, že je jediným respondentem, který službu vyhledal aktivně sám, z vnitřní motivace využít aktivně volný čas. Zároveň dodává, že „...je tady víc možností, co tady prostě dělat, nejsou tady prostě pouze

počítače.“ (J7) Což je pro nás důležité, neboť vidíme, že přístup k technologiím nebyl skoro pro žádného respondenta tím hlavním impulsem, proč službu vyhledal a začal ji navštěvovat. Jediní dva respondenti, kteří sem v počátku přišli hlavně za vidinou dostupného hraní na počítači či playstationu, byli na základě doporučení kamaráda Norbert a Patrik. Norbert uvádí, že sem přišel „...kvůli tomu kamarádovi, že mě to tak zaujalo. ... Tak já jsem hlavně šel na počítače a používal wifinu na telefonu hodně.“ (N7, N10) Patrikovi kamarád o službě řekl „...že je to tu dobré, že tady máš playstation, počítače.“ (P7)

Z odpovědí dále vyšlo najevo, že anonymita nebyla pro vstup do služby klíčová, jak jsme se mohli domnívat, i když ji respondenti oceňují. Patrik na otázku, zda by službu navštěvoval, i kdyby tu anonymita nebyla, odpověděl „Jo.“ (P13). William je anonymitě nakloněný a myslí si, že je to možná i důvod, proč sem chodí. „Jo. Jakože ze začátku, třeba to číslo kdyby se mi něco stalo, že mohou zavolat mamě, to jsem dával, jinak jakože občanku, tu ještě ne, ale to je mi jedno.“ (W9) Karolína, která zařízení navštěvuje již devět let, uvedla, že pro ni anonymita byla důležitá „...určitě dřív.“ (K30) Davida a jeho kamarády při první návštěvě zaskočilo, že po nich pracovníci vyžadují jména. „Jediné, co nás zaskočilo všechny, tak jakože to, jak se ptali na jméno, ale to je úplně v pohodě, to stejně bylo jenom o tom, aby věděli, že sem chodíme a o tom oslovení, aby věděli...“ (D7)

Shrneme-li výpovědi na první výzkumnou otázku, dozvíme se, že nejčastější motivací pro vstup do služby byl „kontakt se společenským prostředím“ společně s „aktivním trávením volného času“ – nenudit se doma a mít možnost jít mezi lidi, ať už kamarády, či neznámé, a navázat společenský kontakt, třeba i s pracovníky zařízení, nebo zkrátka poznat nové lidi a trávit s nimi volný čas hrami, povídáním. Klienty motivovala i možnost pomoci se školními záležitostmi. V odpovědích vidíme i vliv referenční skupiny na příchod klientů do služby. Potvrdilo se nám tvrzení z teoretické části práce, kde se psalo o volnočasových aktivitách, které jsou nízkoprahovým zařízením poskytovány. Pro klienty tedy opravdu mohou být, a v našem případě i jsou, motivací k návštěvě zařízení a vstupu do služby. V práci s klienty bychom se ale neměli spokojit pouze s poskytnutím možností, jak v klubu mohou trávit volný čas. Měli bychom se snažit díky těmto aktivitám lépe klienta poznat a prostřednictvím těchto aktivit realizovat i sociální práci.

5.4 Motivace klientů k využívání služby NZDM

V druhé výzkumné otázce nás zajímaly právě důvody, které klienty motivují v setrvání užívání služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Jako nejvýznamnější důvod se ukázala možnost, že zde mohou respondenti trávit volný čas s kamarády, tedy můžeme použít kategorie **Aktivní trávení volného času** a **Kontakt se společenským prostředím**. Výpovědi korespondují přímo s naplněním bodů vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, konkrétně s body „zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity“ a „zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.“ „*Baví mě to tady, třeba s kamarádama a tak.*“ (N11) „*Je to tady zábava, můžu někde trávit svůj volný čas, kde je teplo, je tady wifina, je tady prostě jídlo, mám tady kamarády, je to tady docela jakože tak přátelské.*“ (T12) Většina respondentů uvádí kamarády jako jeden z důvodů, proč se rozhodnou navštívit zařízení, nebo jako hlavní důvod, proč sem po první návštěvě přišli znovu. „*Začalo mě to tu bavit, chodí sem lidi, které znám. Když nemám s kým jít ven, tak dojdu sem a tady vždycky někdo je.*“ (P15) „*Nevím, tak baví mě to tady, třeba s kamarádama a tak.*“ (N11) I Karolína uvedla jako důvod dalších návštěv „*...abych poznávala více lidí, více kolektiv.*“ (K13)

Mezi aktivity, kterými respondenti nejraději tráví v zařízení volný čas, převládají šipky, počítač, hraní na playstationu, hraní na hudební nástroje. Oblíbené jsou i různé akce a preventivní besedy. „*Chodívala jsem na besedy, hrávaly se šipky, hrávaly se jakoby veškeré ty deskové hry.*“ (K16) William uvedl „*...co se mi nejvíc líbilo? Tak to jsou asi ty šipky, že mě tady bavily furt házet. ... Co to tady bylo minule? To ani nevím, to bylo už minulý týden a to si nepamatuju, asi, co to tady bylo, to bylo.. ty.. přednášky o drogách, že tady byly, že prostě komunikuje s těma, s náma, že prostě varuje nás o tom, že toto se nemá, že toto je zlé.*“ (W5, W13) Jan se různí s názorem na preventivní besedy, ale dozvídáme se, že v minulosti dokonce uspořádal v zařízení vlastní akci. „*Preventivky spíš ne, ale na ty akce chodívám, když mám čas. ... Tak to už je pár roků zpátky, ale organizoval jsem tady akci – pěveckou soutěž jsem tady pořádal. A bavilo mě tak nějak když tady je nějaká akce, tak mě to většinou baví všechno. ... Bývají tady různé turnaje třeba v šipkách, nebo je tady stolní hokej a podobné, takže to bývají turnaje a víc nevím, co by tady ještě bylo.*“ (J19 – J22). Na rozdíl od Jana považuje většina respondentů za preferovanou volnočasovou aktivitu právě hraní na počítači či playstationu – **Doba digitální**. Jako oblíbenou aktivitu „*...počítač...*“ (A19) označila Alena, „*...asi počítač...*“

(N15) Norbert i Patrik „...počítače a playstation...“ (P18). Rádi bychom upozornili, že někteří klienti tu možnost být doma na počítači nemají, ať už z důvodu nízkého socioekonomického statusu rodiny, či velkého množství sourozenců, s kterými se o počítač musí dělit. V tomto případě je počítač v zařízení využíván jako nástroj při plnění i školních povinností, a může tak být užitečným pomocníkem při vzdělávání. Playstation je pak pro mnohé vysněnou aktivitou, kterou zřejmě z výše uvedených důvodů doma mít nebudou, a tak je to pro ně v zařízení prostředek k plnění vlastních snů a představ o možnostech trávení volného času.

Nesmíme opomenout také samotné pracovníky zařízení, kteří jsou bezesporu jedním z hlavních důvodů, proč klienti zařízení navštěvují, a co je k opakovaným návštěvám motivuje. Kdyby nebyli pracovníci schopni zabezpečit „pohodové“, přívětivé a bezpečné prostředí, zřejmě by od pravidelných návštěv upustili, pokud by se v zařízení necítili komfortně. Uvádíme tedy kategorie **Bezpečí a sounáležitost**. „*Tak P. a K. (pracovníci), že jsou vtipní takoví, že si s nima povídám o všem, že mi pomůžou...*“ (A11), sdělila Aneta s tím, že jí pracovníci pomohli, když se chtěla odstěhovat z domu „*No, oni mi řekli, že to nejde, dokud mi není osmnáct. Ale už je to dobrý, už se nechci stěhovat.*“ (A15) Podobnou charakteristiku zařízení uvedl i David „...*je to tu jakože v pohodě, že je tu dobrý přístup, že je tady sranda... že si tu může dojít povykládat aji kdyby ho jakože něco štválo nebo takto a probrat to.*“ (D21, D22) „*Jo, je to o hodně lepší.*“ (T13) svěřila se Tamara, protože díky trávení volného času v zařízení nemusí trávit tolik času doma, kde má problematický vztah s nevlastním otcem. Zařízení v jejím případě figuruje jako kompenzace nefunkčního rodinného prostředí.

Pro některé respondenty je hlavní motivací k navštěvování zařízení **Podpora při vzdělávání**. Ať v současnosti, nebo v minulosti, této podpory a pomoci využil nejjeden klient. „*Řešil jsem matematiku jsem neuměl, prostě tyto školní záležitosti.*“ (W23) Můžeme zde tedy nalézt souvislost se zněním vyhlášky č. 505/2006 Sb., kde je stanoven bod „*zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání*“. Tímto bodem rozumíme poskytování doučování klientů, kteří to potřebují. Nebo třeba pomoc s přijímacími zkouškami na střední školy, či pomoc při vyhotovení závěrečné ročníkové práce.

Potravinovou pomoc většina respondentů nehodnotila jako důvod, proč sem chodí, kromě Patrika ji ale všichni hodnotí jako příjemný bonus, který jim čas strávený zde zpříjemňuje.

5.5 Co klienty demotivuje v užívání služby NZDM?

Mezi respondenty jsme nenašli důvod, který by klienty k návštěvám vyloženě demotivoval. Ani jsme nenašli nic, co by jim na zařízení vyloženě vadilo, nebo by chtěli jinak. Jediný David uvedl, že by ocenil, kdyby tu byla „...*vlastně delší otevírací doba.*“ (D23) Ocenil by tedy zřejmě, kdyby v zařízení mohl trávit ještě více volných chvil. (Pozn.: Otevírací doba zařízení je každý den, kromě středy, 13-18 hod.) Karolína již zařízení nenavštěvuje tak často jako dříve, z toho důvodu, že se stala matkou a nemá již tolik času na své zájmy. I přesto do zařízení dále dochází, informovat pracovníky o tom, jak se jí a jejímu dítěti daří. Nedávno se s pracovníky radila ohledně bydlení a nájemní smlouvy.

Jen děvčata, Aneta a Karolína vzpomněly na občasné neshody mezi klienty „...*tož jako byly tady semtam nějaké hroty a to už je prostě dlouhá doba.*“ (N27) Aneta popsala příběh trochu obsírněji „*Chodila jsem sem často, ale už se to změní, už sem nebudu moc chodit. ... No... jeden černý člověk. A já ho tady nechci potkat. On mě hledá. A on ví, že sem chodím. ... já jsem s ním chodila. A on ví, že sem chodím, takže on sem bude naschvál chodit.*“ (A1, A2, A3) V souvislosti s tímto příběhem uvádí Aneta i svůj postoj k anonymitě, která jí může zřejmě někdy bránit v návštěvách, protože neví, koho tu potká. „*Tu anonymitu, když se třeba zeptám, kdo tady je, nebo jestli tady je dotyčný člověk, tak mi nemůžou říct. Takže já pak nevím, jestli sem vůbec mám jít, nebo ne.*“ (A33) Domníváme se ale, že se jedná spíše o ojedinělé osobní zábrany v návštěvách jednotlivých klientů, než že by to bylo něco, s čím by mohli pracovníci něco udělat. Aneta také zmiňuje, že jí někdy vadí věkový rozdíl klientů „...*tak jako s těma většíma co sem chodí, tak s něma jsem se už znala dýl, jakože z venku, ale ti malí, ti menší, jako to... nemusím se s nima bavit. ... To jak někteří řvou strašně, dělají naschvály. Třeba jsem u počítače a začnou mi řvát do ucha.*“ (A18, A32) Zde můžeme nalézt příhodnost v rozdělování skupin klientů podle věkových kategorií. Vzhledem k tomu, že je Aneta jedinou respondentkou, která tento problém popisuje, v případném řešení tohoto problému by bylo příhodné provést prvně mezi klienty dotazník, zda toto vnímají podobně. Pokud by se potvrdilo, že ano, mohlo by zařízení návštěvní hodiny rozdělit a uzpůsobit je pro jednotlivé věkové kategorie, což by problém vyřešilo.

Nejčastějším důvodem, proč zařízení delší dobu v různém období klienti nenavštěvovali, bylo, že trávili volný čas jinak – nebo jim zkrátka na návštěvu zařízení již volný čas nezbyval. Norbert řekl „...*nějak jsem neměl čas ani...*“ (N24), podobně odpověděl i Jan „...*nechodil jsem sem delší dobu, protože jsem na to prostě neměl čas.*“

(J27) David za letního počasí měl i venkovní aktivity „...já jsem tady jakože nějakou dobu potom nechodil, protože jsme jezdili na skatu, takže na to ani nebyl čas a teďka, jak začala zima, ale aji v létě jsme se sem chodili kouknout, takže...“ (D15) V případě letních měsíců klienti mohou upřednostňovat trávení volného času venku – zde bychom mohli podpořit zapojení nízkoprahového zařízení např. formou realizace výletů, nebo sportovních akcí konaných venku. William delší dobu zařízení nenavštěvoval, protože v tu dobu pobýval na Slovensku „...to bylo minulý rok, když jsem tady nebyval, a býval jsem na Slovensku, kvůli tomu.“ (W14) Patrikovi jednou bránil zákaz vstupu plynoucí z porušení pravidel zařízení „...já jsem sem chodil třeba dva roky zpátky, ale pak jsem dlouhou dobu nechodil, ... protože jsem tady měl zákaz. Jsem dal pěstí jednomu klukovi.“ (P1, P2) U Patrika se tedy projevilo rizikové chování – agresivita, když jsme se dotázali, proč to udělal, tak odpověděl, že „...jako ze srandy.“ (P3) Názory na pravidla zařízení komentovali respondenti takto: „Myslím si, že jsou to pravidla, které zvládneme respektovat, takže je to v pohodě.“ (T27) „Tak vzhledem k tomu, že žádné neporušuju, a většinou tady jenom tak prostě posedávám, tak ne(vadí).“ (J25) I Patrik, který byl na základě pravidel z klubu vyloučen řekl, že „...tady jsou dobré pravidla.“ (P25)

Jako možná zábrana při navštěvování zařízení se může jevit stud zájemců, či počáteční strach z neznámého. David přivedl do zařízení i kamarády „Ti se ze začátku trošku báli, jakože co to je a tak, ale jak jsme se začali bavit s vedoucím a potom začali hrát (na playstationu), tak to bylo úplně v pohodě.“ (D14) Strach Davidových přátel tedy zmizel, jakmile poznali pracovníky a zapojili se v zařízení do společenských aktivit. Podobné pocity uvádí i Patrik a Jan, který také přivedl do zařízení své kamarády. „Trochu jsem se jako bál, ale v pohodě už.“ (P11) „Někdo teda říkal, že sem chodit nebudou určitě, protože je tady moc lidí, a oni jsou moc stydliví. Ale někdo z nich teda říkal, že určitě se tady ještě ukážou.“ (J18) Nenašli jsme tedy žádné významné překážky, které by klientům bránili v navštěvování zařízení pro děti a mládež. Můžeme se ale setkat se studem a strachem z neznáma u zájemců o službu.

5.6 Shrnutí výsledků výzkumu

Nyní pojďme shrnout, co nám z šetření vyplývá. Vzhledem k tomu, že jsme výzkum prováděli s menším množstvím respondentů, nemůžeme výsledky brát jako přenositelné pro všechny klienty nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, to ale vzhledem k použité metodě ani nebylo naším záměrem. Získali jsme na danou problematiku vzhled několika

respondentů a zjistili tak, co pro jednotlivce je těmi důležitými motivačními faktory při navštěvování služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.

Na první výzkumnou otázku – **co klienty motivovalo pro vstup do služby**, se jako nejčastější motivace respondentů vyskytovala odpověď „kamarádi a možnost trávení volného času v zařízení“. Některé zájemce o službu nalákala i možnost doučování a pomoci se školou. Pět respondentů se o službě dozvědělo od klientů nízkoprahového zařízení. Spatřujeme zde tedy vliv referenční skupiny na volnočasové aktivity respondentů. Dva klienti se o zařízení dozvěděli přímo od pracovníků zařízení. Zřejmě to tedy vypovídá i o tom, že je služba zařízením propagována a informace o existenci služby se tak dostane k potenciálním zájemcům o službu. Většina klientů byla při vstupu do služby překvapena bezpečným zázemím, které zařízení poskytuje, bezprostředností pracovníků a tím, jaký zájem o klienty a jejich problémy mají. Klienti se nebojí s pracovníky hovořit o svých problémech, nabyli pocitu, že sem patří a zařízení pro ně představuje bezpečný prostor k řešení osobních problémů. Zařízení tedy naplňuje jejich základní potřebu bezpečí a sounáležitosti.

V odpovědi na druhou výzkumnou otázku – **co klienty motivuje v užívání služby** – se preferované kategorie příliš nelišily, jako nejvýznamnější motivaci k navštěvování zařízení vidíme bezesporu možnost trávení volného času s kamarády v prostorách zařízení. Pro klienty je tedy klíčové mít kde s vrstevníky trávit smysluplně volný čas. Musíme ale vyzdvihnout význam kategorie „doby digitální“. Oblíbená volnočasová aktivita respondentů, pro kterou se často rozhodnou zařízení navštívit, je hraní na počítači a hraní na playstationu. Mohli bychom polemizovat, zda je tím naplněn cíl zařízení – „aktivní trávení volného času“, když hraní na počítači považujeme za aktivitu pasivní. Troufáme si tvrdit, že ano. Respondenti uvedli, že by zařízení navštěvovali, i kdyby možnost hrát na počítači neměli. Také většina z nich využívá tento čas ke společnému hraní s ostatními, je zde tedy splněn cíl kontaktu se společenským prostředím. Také si musíme uvědomit, že někteří klienti doma počítač nemají, a toto je tak pro ně ojedinělá možnost, kdy mohou svůj čas trávit na počítači či playstationu. Někteří klienti čas na počítači využívají výhradně ke studijním účelům. Nebylo by vhodné, aby náhled na technologické vymoženosti byl v případě nízkoprahového zařízení pro děti a mládež jednostranný a negativní, neboť někteří klienti opravdu k těmto technologiím mimo zařízení přístup nemají. Aby ovšem nedocházelo v rámci volnočasových aktivit zařízení k prohlubování rizikového chování – závislosti na počítačových hrách, mohli bychom pracovníkům zařízení doporučit, aby se

právě na tuto oblast zaměřili a snažili se skrze ni realizovat sociálně-pedagogickou práci. Navrhovali bychom např. pořádání turnaje v těchto hrách, které jsou pro klienty lákavé. Aktivity klienty mohou být vnímány jako realizace vlastních zájmů, sociálně-pedagogická intervence tak nebude vnímána ze stran klientů jako nátlak.

Přecházíme ke kategorii „podpora při vzdělávání“, která v odpovědích na druhou výzkumnou otázku hrála významnou roli. Pro několik respondentů hraje tato kategorie velkou roli při motivaci k opakovaným návštěvám zařízení. Z rozhovorů vyplynulo, že pracovníci několika z nich již v minulosti se školou opravdu zásadně pomohli, jsou ochotni se školou pomáhat a mají na to i dostatečné kompetence. Jeden respondent dochází do zařízení převážně za účelem doučování a pomoci s přípravami na přijímací zkoušky. Jako velmi pozitivní hodnotíme celkovou atmosféru zařízení a přístup pracovníků, neboť všichni respondenti se shodují na tom, že je s nimi pohoda a sranda, že s nimi mají pěkný vztah. Někteří respondenti vyhledávají bezpečné prostředí zařízení jako kompenzaci nefunkčního rodinného prostředí. Dochází tak k naplnění profylaktické funkce, kdy místo útěkům z domova a pasivního „poflakování“ po městě mají klienti možnost trávit volný čas v bezpečném prostředí zařízení. Respondenti také docházejí do zařízení pro radu a za účelem pomoci s obstaráváním osobních záležitostí.

Většina klientů oceňuje i preventivní besedy a akce pořádané v zařízení. Domníváme se, že akce, volnočasové aktivity a doučování jsou pro pracovníky vhodnou příležitostí k poznávání klienta, navázání vztahu a realizaci sociální práce. V oblasti prevence specifické, na kterou se nízkoprahové zařízení zaměřuje především pořádáním besed na daná témata, jsme se setkali s pozitivním ohlasem respondentů na tento program. Jeden z respondentů uvedl, že je rád, že s nimi zařízení na tato témata komunikuje, informuje je a „varuje“. Nedošli jsme k závěru, že by klienti navštěvovali zařízení vyloženě za účelem oblasti prevence specifické, přestože většina z nich se s některou z forem rizikového chování potýká. Díky aktivitám a akcím s klienty může být realizována prevence systemická.

V odpovědích respondentů na třetí výzkumnou otázku – **co klienty demotivuje v užívání služby** – jsme nenalezli žádný závažný důvod, který by měl klientům v návštěvách zařízení bránit. Objevily se drobné osobní zábrany a disharmonie ve vztazích jednotlivých respondentů s ostatními klienty zařízení, většinou ale hodnotili tuto situaci jako přechodnou. Jednomu respondentovi bránil do zařízení zákaz vstupu, který získal porušením pravidel. Pravidla zařízení jsou ovšem většinou hodnocena jako férová a dobře

nastavená. Někteří zájemci o službu se potýkali se studem a strachem z neznámého prostředí, který byl buďto překonán, nebo se rozhodli nakonec službu nenavštěvovat. Zde by možná pomohla větší propagace zařízení na školách, kde by službu představili zájemcům pracovníci. První návštěva by tak pro ně nebyla krokem do úplného neznáma. Anonymitu a potravinovou pomoc shledávají respondenti jako výhodu, ne jako důvod k navštěvování služby.

ZÁVĚR

V této bakalářské práci jsme se zabývali motivací klientů k navštěvování služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Cílem práce bylo zjistit, co klienty k navštěvování zařízení motivuje. Nejprve jsme v teoretické části práce stanovili východiska služeb sociální prevence a motivace klientů k navštěvování nízkoprahových zařízení. Spojitost mezi službami sociální prevence a sociální pedagogikou sledujeme zejména v profylaktické funkci sociální pedagogiky, kdy pomocí prevence specifické i nespécifické dochází v nízkoprahových zařízeních k realizaci sociální práce. Profylaktická funkce spočívá v přecházení vzniku a šíření nežádoucích jevů ve společnosti a v prevenci rizikového chování formou utváření zdravých životních návyků a vedení klienta k soběstačnosti. Profylaktickou funkci sledává několik autorů, spolu s funkcí kompenzační, jako nejdůležitější funkce sociální pedagogiky. Služby sociální prevence respektují lidskou důstojnost, podporují sociální začleňování jedinců a jsou typické nízkoprahovostí – odstraněním bariér mezi klientem a zařízením při vstupu do služby. Což může být klienty, kteří oplývají nedůvěrou v typy služeb s normativním přístupem, sledáno jako výhoda. Klienti služeb sociální prevence se vyznačují nepříznivou životní situací, v které se ocitli nebo jsou jí ohroženi. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou službou sociální prevence, která má velký potenciál pomáhat mladým lidem na rozcestí. Cílí na děti a mládež ohrožené rizikovými jevy, kterým jsou v důsledku změn současného rodinného prostředí a zvýšeným nárokům společnosti vystaveni.

Motivace klientů se různí podle životní situace jedince. Motivaci klientů jsme v práci vysvětlili pomocí teorie pyramidy potřeb A. H. Maslowa, kdy motivací rozumíme chování, které vede k uspokojení potřeby. Základní potřeby, jako hlad, žízeň, spánek, jsou potřeby, které musí být uspokojeny, aby mohlo dojít k uspokojení potřeb vyšších, seberealizačních. Mezi základní potřeby řadíme také potřebu někam patřit, potřebu lásky a potřebu bezpečí. Pokud potřeby klientů známe, můžeme je použít právě k motivování. Domnívali jsme se, že právě uspokojení potřeb může být pro klienty motivem k navštěvování služby. Ukázalo se, že klienti jsou, mimo jiné, z vyjmenovaných potřeb opravdu motivováni především potřebou někam patřit a potřebou bezpečí.

V druhé kapitole teoretické práce jsme se zabývali volným časem a rizikovou mládeží, rizikovým chováním. Zmíněna byla také prostředí, která mládež formují, zejména prostředí rodinné a vrstevnické. Rodina je nejstarší společenskou institucí a působí na jedince od narození, v dospívání je důležitý vliv vrstevníků a referenční skupiny. Období

adolescence, typické bouřlivým chováním a labilitou emocí, může vést k neschopnosti adaptace a k poruchám v socializaci jedinců. Nízkoprahová zařízení jsou zde proto, aby ohroženým jedincům pomohla tyto nepříznivé životné situace lépe zvládat. Je nasnadě nabízet mládeži vhodné aktivity k podpoření aktivního trávení volného času, a kompenzovat tak nežádoucí vlivy. Podnětově zdravé a pedagogizované prostředí nízkoprahových zařízení pro děti a mládež pomáhá adolescentům posilovat jejich kompetence a udržet se tak na správné životní cestě. Třetí kapitola práce byla věnována nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež – poukázali jsme na důležité mezníky, které napomohly vzniku této služby, definovali jsme cíl služby a vyjmenovali základní činnosti zařízení.

V praktické části práce jsme si dali za cíl zjistit, co mládež v jednom nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež ve Zlínském kraji motivuje k návštěvám tohoto zařízení. Zajímalo nás tedy, co je na službě tím zajímavým, co klienty k navštěvování motivuje a zabezpečuje tak zařízení dostatek kontaktů. Výzkum byl zvolen kvalitativní – metodou polostrukturovaných rozhovorů s osmi klienty zařízení. Výzkumný soubor sestává z chlapců i dívek ve věku 14 – 21 let. Podmínkou pro výběr bylo, že klienti zařízení navštěvují alespoň půl roku. Všichni respondenti odpovídají charakteristikám cílové skupiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež – skupina je dána lokálním prostředím, věkem a projevem některého z nežádoucích společenských jevů – problémy ve škole, rozpad rodiny, projevy agresivity, absence zájmů, závislost na počítačových hrách, zneužívání návykových látek, těhotenství v dospívání, atd. Pro analýzu této práce jsme zvolili některé prvky designu zakotvené teorie – použili jsme techniku otevřeného kódování. Kategorie vzešlé z kódování jsme interpretovali technikou „vyložení karet“. Analýzou rozhovorů vznikly následující kategorie, které byly pro interpretaci výsledků klíčové: Doporučení, Aktivní trávení volného času, Kontakt se společenským prostředím, Doba digitální, Podpora při vzdělávání, Bezpečí a sounáležitost.

Všichni klienti se o službě dozvěděli na základě Doporučení, ať už od klientů nebo pracovníků zařízení. V odpovědích na výzkumný problém jsme jako hlavní motivaci klientů zařízení shledali zejména potřebu trávit aktivně volný čas v kontaktu se společenským prostředím, v bezpečném prostředí zařízení, kde cítí jakousi sounáležitost a porozumění vůči jejich problémům. Klienti jsou ovlivňováni ve výběru volnočasových aktivit bezesporu vrstevníky, jejichž vliv je v tomto adolescentním období neopominutelný a zásadní. Potvrdilo se nám tvrzení z teoretické části práce, kde jsme psali o volnočasových

aktivitách, které jsou v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež poskytovány. Pro klienty tedy opravdu mohou být, a v našem případě i jsou, motivací k návštěvě zařízení a vstupu do služby. V práci s klienty bychom se ale neměli spokojit pouze s poskytnutím možností, jak v klubu mohou trávit volný čas. Měli bychom se snažit díky těmto aktivitám lépe klienta poznat a prostřednictvím těchto aktivit realizovat i sociální práci. Na základě výsledků, kdy kategorii Doba digitální, reprezentující právě přístup na wifi a hraní na počítači, hodnotí téměř všichni respondenti jako jeden z hlavních důvodů k navštěvování zařízení, doporučujeme tyto volnočasové prvky použít jako metodu k realizaci sociální práce tak, aby nedocházelo k prohlubování pasivních zájmů klientů a vzniku rizikového chování. Může být uspořádán třeba turnaj v hraní her po dvojicích, tedy dojde i k prohlubování společenského kontaktu. Respondenti také jako častý důvod návštěv zařízení shledávají možnost pomoci se vzděláváním – školními záležitostmi. Z analýzy rozhovorů vyplynulo, že pro všechny respondenty je prostředí zařízení bezpečným prostorem, kde se nebojí požádat pracovníky o radu s osobními problémy. Některým klientům již pracovníci v minulosti pomohli. Respondenti také oceňují bezprostřední přístup ze stran zaměstnanců. Potřeba bezpečí a sounáležitosti je pro ně opravdu jedním z hlavních důvodů k navštěvování zařízení. Bezprostřednost je způsob, kterým si pracovníci zřejmě brzy získávají důvěru klientů. Z výzkumu vyplývá, že toto nízkoprahové zařízení je mezi klienty oblíbeno. Respondenti nenalezli na službě žádné významné nedostatky. Někteří zájemci o službu se rozhodli službu nevyužít z důvodu ostychu a strachu z neznámého prostředí. Zde bychom navrhovali zvýšit propagaci na školách, kdy mají zájemci možnost seznámit se přímo s pracovníky zařízení tváří v tvář.

Měli jsme možnost stát se na půl roku součástí nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Tuto zkušenost hodnotíme jako zásadní pro formování našeho dalšího profesního života. Děti a mládež jsou cílovou skupinou, které bychom se i nadále chtěli věnovat, neboť vidíme velký potenciál v možnosti pomoci konkrétním životním příběhům. Pokud je zájem i ze strany klienta, je velká pravděpodobnost, že se sociálním pedagogům podaří klienta nasměrovat lepším směrem, a jejich práce tak opravdu má smysl a význam. Doba jde neustále dopředu, mění se zájmy mládeže i společenské prostředí, které je formuje. Je potřeba držet s nimi krok a nepřestat se zajímat o jejich potřeby a pocity. Je důležité, aby tu pro ně vždy někdo byl, pokud budou mít potřebu si s někým promluvit a svěřit se s pocity, které se možná dospělým zdají být malichernými, ale pro ně v ten moment znamenají celý svět.

V této bakalářské práci se nám podařil naplnit cíl výzkumu a zjistit, co klienty zařízení motivuje k jeho návštěvám. Výzkum byl orientován na konkrétní nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, poskytuje nám tak vhled pouze na motivaci klientů tohoto konkrétního zařízení. Výsledky nejsou přenositelné na motivaci všech klientů k navštěvování služeb nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. Vzhledem k tomu, že nebyly nalezeny podobné výzkumy a práce, které by danou problematiku – motivaci klientů k využívání služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež – zpracovávaly podrobněji, bylo by vhodné v dalším zkoumání této problematiky provést i kvantitativní výzkum.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BÁRTÍK, Pavel, MIOVSKÝ, Michal, ed. *Primární prevence rizikového chování ve školství: [monografie]*. Praha: Sdružení SCAN, c2010. ISBN 978-80-87258-47-7.
- [2] BĚLÍK, Václav, Stanislava SVOBODA HOFERKOVÁ a Blahoslav KRAUS. *Slovník sociální patologie*. Praha: Grada, 2017. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-271-0599-1.
- [3] BICKOVÁ, Lucie. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
- [4] ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.
- [5] *Dokument Národní strategie primární prevence rizikového chování dětí a mládeže na období 2019 – 2027*, <https://www.msmt.cz/> [online]. [cit. 2023-04-19]. Dostupné z: https://www.msmt.cz/uploads/narodni_strategie_primarni_prevence_2019_27.pdf
- [6] HOFBAUER, Břetislav. *Děti, mládež a volný čas*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-927-5.
- [7] HRADECKÝ, Ilja a Vlastimila HRADECKÁ, 1996. *Bezdomovectví - extrémní vyloučení*. Praha: Naděje. ISBN 80-902292-0-4.
- [8] HRONCOVÁ, J., *Vztah sociální pedagogiky a sociální práce jako vedných disciplín a učebních odborov*. Pedagogická orientace 1999, č. 3, s. 40-47. ISSN 1211-4669 dostupné z: <https://journals.muni.cz/pedor/article/view/8715>
- [9] JEDLIČKA, Richard. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0.
- [10] JEDLIČKA, Richard, Jaroslav KOŤA a Jan SLAVÍK. *Pedagogická psychologie pro učitele: psychologie ve výchově a vzdělávání*. Praha: Grada, 2018. Psyché (Grada). ISBN 978-80-271-0586-1.
- [11] JEDLIČKA, Richard. *Poruchy socializace u dětí a dospívajících: prevence životních selhání a krizová intervence*. Praha: Grada, 2015. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5447-5.

- [12] KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. [Praha: Česká asociace streetwork, 2009]. ISBN 978-80-254-4001-8.
- [13] Konzultační den specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb MPSV [online]. [cit. 2023-04-21]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/zapis_07022011.pdf/535bb365-16f1-fd50-cf24-cf54d6fc10c1
- [14] KRAUS, Blahoslav a Věra POLÁČKOVÁ. *Člověk - prostředí - výchova: k otázkám sociální pedagogiky*. Brno: Paido, 2001. ISBN 80-7315-004-2.
- [15] KRAUS, Bohuslav, 2001. *Volný čas dětí a mládeže v pedagogickém výzkumu: 9. SEKCE Pedagogický výzkum v oblasti vychovatelství volnočasových a resocializačních aktivit* [online]. [cit. 2023-03-25]. Dostupné z: https://capv.cz/volny-cas-deti-a-mladeze-v-pedagogickem-vyzkumu/?doing_wp_cron=1682447592.6688818931579589843750
- [16] KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-383-3.
- [17] MASTRONARDI, Maria. *Adolescence And Media*. Journal of Language and Social Psychology, 22(1), s. 83–93. [online]. [cit. 2023-03-29]. Dostupné z: <https://doi.org/10.1177/0261927X02250059>
- [18] MATOUŠEK, Oldřich a Andrea KROFTOVÁ. *Mládež a delikvence: [možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže]*. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-771-X.
- [19] MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- [20] MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.
- [21] PÁVKOVÁ, Jiřina. *Pedagogika volného času*. Vyd. 3., aktualiz. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-711-6.
- [22] Kolektiv autorů, 2008. *Pojmosloví NZDM*. 1. vydání, Praha: ČAS

- [23] POPPER, Karl R. a Konrad LORENZ. *Budoucnost je otevřená: rozhovor v Altenbergu a texty z vídeňského popperovského sympozia*. Praha: Vyšehrad, 1997. ISBN 80-7021-203-9.
- [24] PRŮCHA, Jan, Jiří MAREŠ a Eliška WALTEROVÁ. *Pedagogický slovník*. 4. aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-772-8.
- [25] PUNOVÁ, Monika. *Resilience v sociální práci s rizikovou mládeží*. Sociální práce/Sociálna práca, 12 (2), s. 90-103 [online]. [cit. 2023-03-12]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/profile/Monika-Punova/publication/346631425_Resilience_v_socialni_praci_s_rizikovou_mladezi/link/s/60c20ff4299bf1949f461e39/Resilience-v-socialni-praci-s-rizikovou-mladezi.pdf
- [26] Registr poskytovatelů sociálních služeb [online]. [cit. 2023-03-21]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/zapis_07022011.pdf/535bb365-16f1-fd50-cf24-cf54d6fc10c1
- [27] SHARLAND, Elaine. (2005). *Young People, Risk Taking and Risk Making: Some Thoughts for Social Work*. British Journal of Social Work. 36. 10.1093/bjsw/bch254 [online]. [cit. 2023-03-29]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/31396598_Young_People_Risk_Taking_and_Risk_Making_Some_Thoughts_for_Social_Work
- [28] *STRATEGIE A KONCEPCE MŠMT* [online]. [cit. 2023-04-19]. Dostupné z: <https://www.msmt.cz/vzdelavani/socialni-programy/strategie-a-koncepce-ap-msmt>
- [29] STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN, 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce. SCAN. ISBN 80-85834-60-x.
- [30] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [31] VÁGNEROVÁ, Marie, Jakub MAREK a Ladislav CSÉMY. *Bezdomovectví ve středním věku: příčiny, souvislosti a perspektivy*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2018. ISBN 978-80-246-4054-9.
- [32] VODÁČEK, Leo a Oľga VODÁČKOVÁ, 2006. *Moderní management v teorii a praxi*. Praha: Management Press. ISBN 80-7261-143-7.

- [33] *Vyhláška č. 505/2006 Sb. Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*, [online]. [cit. 2023-04-19]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>
- [34] WROCZYNSKI, Ryszard. *Sociálna pedagogika*. Přeložil Vladimír KOŠINÁR. Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 1968.
- [35] *Zákon č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách*, [online]. [cit. 2023-04-19]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

atd. a tak dále

ČR Česká republika

GDPR General Data Protection Regulation – Obecné nařízení o ochraně osobních údajů

např. například

NZDM Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí

MŠMT Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

WHO World Health Organization

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 – Maslowova pyramida potřeb (Hradecký, Hradecká, 1996, s. 30).....	18
--	----

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Stručná charakteristika respondentů	38
---	----

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Rozsah úkonů základních činností v NZDM podle vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Příloha P II: Rozhovor s klientem – Tamara

PŘÍLOHA P I: ROZSAH ÚKONŮ ZÁKLADNÍCH ČINNOSTÍ V NZDM PODLE VYHLÁŠKY Č. 505/2006 SB.

Rozsah úkonů základních činností při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež upravuje vyhláška 505/2006 Sb. §27 následovně:

A. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

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

B. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,*

C. sociálně terapeutické činnosti:

- socioterapie, jejíž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,*

D. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

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

PŘÍLOHA P II: ROZHOVOR S KLIENTEM – TAMARA

„Jak ses dozvěděla o tomto zařízení?“

- „V létě, když jsem byla vlastně s kamarádkou tady ve městě, tak jsem potkala moje spolužačky, a ony šly semka, tak jsem šla s nima.“

„Co ti o tom říkaly?“

- „Vlastně říkaly, že je to takové jakože pro děti, takové, jakože si tady můžem jako sednout, vykládat si, že je to tady prostě takové... takový „bunkr“, říkaly.“

„Co to bylo za kamarádky? Jsou to v pohodě holky, nebo třeba nějaké problémové?“

- „Moje spolužačky, jsou v pohodě. Jakože mají nějaké poznámky nebo tak, ale jinak jsou strašně hodné.“

„A ony sem chodily už nějakou dobu, nebo taky chvilku?“

- „Chodily myslím že už nějakou delší dobu semka.“

„Jak probíhala ta první návštěva tvoje?“

- „Vlastně vešla jsem, byl tu P. (vedoucí), a zeptal se mě jakože jak se jmenuju, který rok jsem se narodila, a řekl mi nějaké jakože informace jak to tady chodí, a tak.“

„Jaký byl tvůj první dojem?“

- „Byla jsem hodně překvapená, že tady něco takového je, a líbilo se mi to tady.“

„Co se ti teda na té první návštěvě líbilo, co tě zaujalo?“

- „Zaujalo mě, celý vlastně ten prostor tady, že prostě něco takového tady ve městě existuje, a že jsou tady strašně fajn lidi.“

„Jak bys to tady popsala člověkoví, který to tu neviděl?“

- „Je to takové.. prostor, kde se můžeš schovat před rodiči, kde prostě nemusíš nikomu říkat prostě svoje soukromé věci, které nechceš, můžeš tady prostě být s přáteli, když ti je prostě nanic, tak prostě si tady dělat úkoly a všechno možné.“

„A dělala sis tady někdy úkoly, nebo věci do školy?“

- „To ještě ne.“

„Poznala jsi tady nějaké nové lidi?“

- „Jo, poznala.“

„A začli jste se bavit i mimo zařízení?“

- „Začli.“

„Jaký byl hlavní důvod, proč jsi sem přišla znovu?“

- „Je to tady zábava, můžu někde trávit svůj volný čas, kde je teplo, je tady wifina, je tady prostě jídlo (potravinová pomoc), mám tady kamarády, je to tady docela jakože tak přátelské.“

„Zmiňovala ses, že máš nějaké rodinné problémy – jestli je pro tebe třeba fajn, že nemusíš tolik být doma a jsi ráda tady.“

- „Jo je to o hodně lepší.“

„Jak často sem chodíš?“

- „No když v týdnu mám čas, tak klidně i třikrát do týdne.“

„Když jsi tu byla minule, co tě tu bavilo?“

- „Tak celá ta jakože atmosféra tady, jak se tady jakože děcka všechny spolu bavíme, i když se moc neznáme.“

„Byla jsi tu někdy i na preventivní besedě nebo na nějakém organizovaném programu?“

- „To jsem tu ještě nebyla.“

„Jsou nějaké aktivity, které jsi tady už vyzkoušela?“

- „Playstation jsem zkusila, je to fajn tady.“

„A fotbálek jste hráli? Nebo deskovky?“

- „Ještě ne.“

„Když bys měla popsat, co tu na tebe zapůsobilo, nebo co tě zaujalo?“

- „No tak zaujalo mě vůbec, že tady něco takového je a prostě že někdo jako tohle vytvořil, že myslí i na ty děcka a takhle no, že se o to někdo zajímá.“

„A jak hodnotíš pracovníky, co tady pracují?“

- „Je to strašně fajn jakože, strašně přátelští a nejsou na nás jakože nějakí hnusní a všechno berou jakože s ohledem a fakt jakože „neserou“ se nám do života nebo jak to mám říct... jsou jakože... ohleduplní. Jsou strašně ohleduplní.“

„Nebála by ses za nimi přijít třeba, kdybys měla nějaký problém, který bys chtěla řešit, si dojít pro radu nebo takhle?“

- „Nebála.“

„Stalo se někdy, že jsi sem delší dobu nechodila?“

- „Asi v létě, jednou jsem tady byla a pak jsem tu další měsíc nebyla, protože jsem byla furt někde jinde.“

„Takže to nesouviselo s tím, že by se tady něco stalo?“

- „Ne to ne.“

„A ví o tom rodiče, že sem chodíš?“

- „Jo už jo.“

„A co si o tom myslíš?“

- „Mamka byla překvapená, že něco takového je a jakože byla ráda, protože jsem jí
aji řekla, že mi tady můžou pomoci, jakože najít tu brigádu, pomoci s přijímačkami
a tak byla ráda.“

„Tak to je super. A je něco co ti tady vadí nebo co bys tu chtěla jinak?“

- „Asi ne, je to tady fajn.“

„A nenapadá tě něco, co ti tu chybí, co bys třeba zavedla?“

- „Tyjo, asi ne.“

„Vadí ti pravidla?“

- „Ne, myslím si, že jsou to pravidla, které zvládneme respektovat, takže je to
v pohodě.“

„Je něco, kvůli čemu jsi zvažovala přestat sem chodit?“

- „Ne.“

„Vadí ti něco na přístupu pracovníků?“

- „Ne.“

„Tak děkuji za rozhovor.“