

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra praktické teologie

Bakalářská práce

Analýza motivace a spokojenosti klientů NZDM v Třebíči

Vedoucí práce: Mgr. Lucie Maliňáková

Autor práce: Ivana Honsová

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Forma studia: prezenční

Ročník: 3.

2011

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

28. 3. 2011

Podpis

Děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. Lucii Maliňákové za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Dále děkuji pracovníkům a klientům NZDM v Třebíči za vstřícnost a ochotu spolupracovat.

Obsah

Úvod.....	6
1 Charakteristika vybraných pojmů motivace, spokojenost, klient NZDM	8
1.1 Motivace	8
1.2 Spokojenost.....	8
1.2.1 Spokojenost klienta.....	9
1.3 Klient NZDM.....	9
1.3.1 Děti.....	10
1.3.1.1 Vymezení pojmu „děti“ z pohledu sociologie	10
1.3.1.2 Vymezení pojmu „děti“ z pohledu vývojové psychologie.....	11
1.3.2 Mládež	11
1.3.2.1 Vymezení pojmu „mládež“.....	12
1.3.2.2 Období dospívání z pohledu vývojové psychologie	14
1.3.2.3 Pomoc mladým na cestě k dospělosti	15
1.3.3 Děti, mládež a volný čas	16
1.3.3.1 Poskytovatelé volnočasových aktivit pro děti a mládež	18
2 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM)	20
2.1 Vznik NZDM	20
2.2 NZDM podle legislativního rámce	21
2.3 Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM.....	23
2.4 Princip nízkoprahovosti	23
2.5 Cílová skupina a cíle NZDM	24
2.6 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež ve městě Třebíči.....	25
3 Výzkum.....	29
4 Výsledky	31
4.1 Nízkoprahový klub Barák	32
4.2 Ambrela – komunitní centrum pro děti a mládež	35
4.3 Celkové výsledky NZDM v Třebíči, respektive komunitního centra Ambrela a nízkoprahového klubu Barák a zodpovězení výzkumných otázek	43
5 Diskuse.....	48

Závěr	58
Seznam použitých zdrojů.....	59
Abstrakt	
Abstract	

Úvod

Při výběru tématu bakalářské práce mě ovlivnila moje bezmála půlroční pracovní zkušenost v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež (NZDM) v Třebíči, kde jsem pracovala před nástupem na vysokou školu. Problematika NZDM mě zaujala, proto jsem využila možnosti vrátit se k ní prostřednictvím této práce.

NZDM se snaží doprovázet děti a mládež v obtížných životních situacích a napomáhat jim při řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základním prostředkem pro oslovení a získání klientů je atraktivní nabídka možností trávení volného času. Díky volnočasovým aktivitám je vytvářen prostor pro přirozené navázání kontaktu s cílovou skupinou a následné poskytování sociálních služeb. Děti a mládež mohou využívat nízkoprahová zařízení jak k trávení svého volného času, tak při řešení svých životních obtíží.¹

Zmiňovaná činnost zařízení mě vedla k zamyšlení, jak to vypadá v praxi, co opravdu vede klienty k návštěvě klubů? Je to hledání pomoci, nebo především potřeba trávit někde svůj volný čas? Jsou klienti v zařízení vůbec spokojeni nebo vidí v činnosti klubu nedostatky a rádi by něco změnili? Tyto strohé počáteční úvahy chci rozvést ve své bakalářské práci.

Cílem bakalářské práce je přiblížení pojmu nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, nastínění pojmů motivace, spokojenost, klient NZDM a zmapování situace v oblasti motivace a spokojenosti klientů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež ve městě Třebíči.

Ve výzkumu jsem se zaměřila na město Třebíč, kde jsem oslovila dvě nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, konkrétně se jedná o zařízení Ambrela – komunitní centrum pro děti a mládež a nízkoprahový klub Barák. Jsou to dvě jediná zařízení tohoto typu v Třebíči, proto si velice vážím toho, že obě zařízení ochotně souhlasila se spoluprací při realizaci výzkumné části bakalářské práce a svolila ke zveřejnění názvu zařízení a výsledků výzkumu, do kterého byli zapojeni klienti obou těchto zařízení.

¹ Srov. HÁJEK, B. Školská zařízení pro zájmové vzdělávání, výchovná a ubytovací zařízení a další subjekty pracující s dětmi a mládeží. In *Pedagogické ovlivňování volného času : současné trendy*. Praha: Portál, 2008. s. 150 – 153.

Cílem výzkumu bakalářské práce je zmapovat situaci v oblasti motivace a spokojenosti klientů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež ve městě Třebíči. Zjistit, co vede klienty těchto klubů k jejich návštěvě, a zda jsou v zařízení spokojeni, nebo by uvítali nějaké změny. Výzkum nás seznámí jednak s konkrétními výsledky každého zařízení zvlášť, též se však dozvíme, jaká je obecně situace ve městě Třebíč v dané problematice. Ke sběru dat byla použita kvalitativní metoda, konkrétně technika strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami. Získané výsledky jsou podrobně popsány, porovnány a shrnuty v diskuzi a závěru práce.

Cílem teoretické části bakalářské práce je přiblížení pojmu nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a nastínění pojmů motivace, spokojenost a klient NZDM.

V první kapitole jsou charakterizované již zmíněné vybrané pojmy motivace, spokojenost a klient NZDM. Klientem NZDM jsou děti a mládež, oba tyto termíny je velmi těžké stručně charakterizovat, z toho důvodu je tato problematika popsána v jednotlivých podkapitolách, které nás blíže seznamují s danou cílovou skupinou.

Druhá kapitola práce se konkrétně zabývá problematikou nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, seznamuje nás např. s principem nízkoprahovosti, s legislativou a cílovou skupinou. Podrobněji se zde seznámíme také s činností oslovených zařízení v Třebíči. Obě nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou zřizovány Oblastní charitou Třebíč, která je organizační jednotkou Diecézní charity Brno. Na první pohled se tedy může zdát, že se jedná o dvě stejná zařízení, která budou mít stejné podmínky, prostory, podporu, vybavení, atmosféru apod. V praktické části práce odhalíme, že tato prvotní domněnka je mylná, odlišnosti v těchto dvou klubech bezesporu jsou.

Práce čerpá především z literatury v oblasti psychologie, pedagogiky volného času a sociálních služeb. Velmi významným zdrojem jsou v této práci internetové stránky České asociace streetwork.

1 Charakteristika vybraných pojmů motivace, spokojenost, klient NZDM

1.1 Motivace

Lidské jednání probíhá určitým způsobem, s určitou intenzitou a směřuje k dosažení určitých cílů. Mnohdy se pozastavujeme nad tím, proč se jedinec v některých situacích chová, tak jak se chová. Jeden důvod se vztahuje ke struktuře chování, které je situačně podmíněno. Druhé odůvodnění se týká zaměření jednání na dosažení určitého cíle, což je otázka motivace. Cíle chování jsou určovány motivy.²

„Motiv je pohnutka, příčina činnosti, jednání člověka zaměřené na uspokojení určité potřeby. Motiv má cíl, směr, intenzitu a trvalost.“³

Říčan uvádí: „motiv je jakýkoliv vnitřní činitel, který člověka nebo jiný organismus vede k aktivitě.“ Podle hédonické teorie je veškeré naše jednání vedeno snahou získat příjemné pocity a minimalizovat ty nepříjemné.⁴

Nakonečný popisuje charakteristiku motivace: „Motivace je proces usměrňování, udržování a energetizace chování, který, i když vychází z biologických zdrojů, je psychický fenomén, je to psychikou řízený druh regulace.“⁵

V této práci chápeme pojem motivace především jako důvod, proč člověk jedná tak, jak jedná.

1.2 Spokojenost

Podle psychologického slovníku je spokojenost „příjemný pocit z dobrých vztahů a dobře vykonané činnosti, trvá-li dlouho, je demotivující, následuje tučnění psychické, popřípadě i tělesné.“⁶

² Srov. NAKONEČNÝ, M. *Úvod do psychologie*, Praha: Academia, 2003. s. 195.

³ HARTL, P.; HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*, Praha: Portál, 2000. s. 327.

⁴ Srov. ŘÍČAN, P. *Psychologie*, Praha: Portál, 2005. s. 177 – 179.

⁵ NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*, 2. rozšíř. vyd. Praha: Academia, 1997. s. 105.

⁶ HARTL, P. HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*, s. 556.

Během svého života se lidé snaží o navozování pohody a spokojenosti. Jejich cílem je udržet si tento stav co nejdéle, aby mohli prožívat svůj život co nejkvalitněji. Na životní pohodu má vliv mnoho faktorů, je určována jednak individuálně, ale např. i daným sociokulturním zázemím, ekonomickými podmínkami a životním standardem. Aktuální životní pohody může být dosaženo buď přímo (pozitivní zážitky) nebo nepřímo (redukce nepříznivých podmínek). K vytváření pozitivního postoje k životu a k pocitu osobní pohody přispívá nízká úroveň problémů, které jedinec má, nízký výskyt somatických obtíží, depresí a vysoká úroveň sebeúcty a radosti ze života.⁷

1.2.1 Spokojenost klienta

Spokojenost klienta je subjektivním ukazatelem kvality poskytované péče. Ve většině případů klient hodnotí svoji spokojenost s dostupností služby a přijatelnost služby. Klienti mnohdy neuvádějí v průzkumech to, co si myslí, ale své odpovědi se snaží trochu nadhodnotit. Někteří se k takovému hodnocení přiklánějí z vděčnosti za poskytnutou pomoc, jiní z důvodu obav, že by o poskytovanou službu, v případě vyjádřené nespokojenosti, mohli přijít, nebo by se jim zaměstnanci mohli za jejich vyjádření mstít neochotou a nevstřícností při další spolupráci. Poskytovatelé služby by měli znát stanovisko spokojenosti klienta, ale neměli by mu přisuzovat mimořádný význam.⁸

1.3 Klient NZDM

„Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy.“⁹

Pojmy „děti“ a „mládež“ si blíže definujeme v následujících dvou podkapitolách. Jelikož tyto pojmy musíme uchopit tak, aby blíže definovaly naši cílovou skupinu, budeme se zabývat jedinci pouze ve věku od 6 do 26, přestože pojem děti a mládež jako

⁷ Srov. LAŠEK, J. Subjektivní životní spokojenost u tří věkových skupin respondentů. *Československá psychologie*, 2004, roč. XLVIII, č. 3, s. 215 – 219.

⁸ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, Praha: Portál, 2003. s. 222.

⁹ Zákon č. 108/2006 Sb. *Zákon ze dne 14. března 2006 o sociálních službách* [online]. MPSV. [cit. 15. února 2011]. Dostupné na <https://sluzbyprevence.mpsv.cz/dok/zakon-108_2006.pdf>.

takový je mnohem širší. Pro naše potřeby budou za děti považováni jedinci ve věku od 6 do 11 let. Zhruba v 11 letech končí u dítěte doba mladšího školního věku a stává se z něho pubescent¹⁰. Pro naše potřeby řadíme jedince v období pubescence do skupiny mládeže. Za mládež jsou v této práci považováni jedinci ve věku od 11 do 26 let.

1.3.1 Děti

Pro lepší uchopení problematiky si charakterizuje pojem „děti“ v následujících dvou podkapitolách. Nejprve se seznámíme se sociologickým vymezením tohoto pojmu, poté se zaměříme na pohled vývojové psychologie.

1.3.1.1 Vymezení pojmu „děti“ z pohledu sociologie

V moderní společnosti představuje dětství výraznou a jasně vymezenou fází života. V naší společnosti pro nás není pojem „dítě“ totožný s pojmem „kojenec“ či „batole“. Dětství chápeme jako období, které plynule přechází v dospívání jedince. Tato představa dětství, má však poměrně mladou historii, vznikla teprve v posledních dvou nebo třech staletích. V tradiční společnosti po uplynutí fáze časného dětství, kdy je dítě závislé na matce, následovalo přidělení pracovních úloh v komunitě. Ve středověku bylo dítě považováno za tzv. „malého dospělého“. Děti se účastnily téže práce a zábavy jako dospělí, neměly hračky a hry, které jsou dnes pro nás samozřejmostí. Zásadní změna nastává až na počátku 20. století. Do té doby byly děti ve většině západních zemích posílány do práce ve velmi časném věku. Názor, že využívání dětské práce je nemravné, se vyvinul až v nedávné době.¹¹

Giddens uvádí: „není vyloučeno, že v důsledku právě probíhajících změn v moderní společnosti se zřetelně vymezený status dětství opět oslabuje. Někteří pozorovatelé mají pocit, že děti dnes „dospívají tak brzy“, že se zvláštní charakter dětství znovu ztrácí. I velmi malé děti dnes například sledují tytéž televizní programy jako dospělí, takže se

¹⁰ Pubescent je jedinec, který se nachází v 1. fázi období dospívání. HARTL, P. HARTLOVÁ, H. definují období pubescence v *Psychologickém slovníku*, s. 491. Uvádí, že pubescence neboli puberta je období přeměny z dítěte na biologicky zralého dospělého jedince, schopného sexuální reprodukce.

¹¹ Srov. GIDDENS, A. *Sociologie*, Praha: Argo, 1999. s. 54 – 55.

daleko dříve a lépe seznamují se světem dospělých, než tomu bylo v předchozích generacích.¹²

1.3.1.2 Vymezení pojmu „děti“ z pohledu vývojové psychologie

V této kapitole se bavíme o vývoji v mladším školním věku tzn. od 6 do 11 let. Do života dítěte toto období přináší radikální změnu. Škola otvírá dítěti nové obzory, urychluje jeho rozumový rozvoj a učí ho myslet novým způsobem. Dítě se ocitá v úplně novém světě, ve kterém hra ustupuje do pozadí, naopak do popředí se dostávají povinnosti, práce a dodržování mnohem větší kázně. Pro malého školáka je to jistě velká změna. Přesto je mladší školní věk v porovnání s ostatními vývojovými fázemi považován za poměrně klidné a nebouřlivé období.

Škola včetně domácí přípravy zabírá dítěti asi polovinu dne. Po splnění povinností se může dítě věnovat činnostem, které mu pomohou vyplnit jeho volný čas. V tomto období si dítě stále rádo hraje, ale hra už vypadá jinak než v předškolním věku, nyní jde především o napodobování skutečnosti. Školák si velmi rád hraje se zvířaty, zálibení nachází také ve stolních hrách, skupinových hrách a od hry se postupně dostává rovněž ke sportu. Školní děti se rády zabývají čtením, touží po větším přísunu informací, než jim nabízí škola. Velkou zálibou dětí v tomto věku je vytváření tajných skupinek, které sice nemívají jasný program, hlavní náplní je povětšinou hra na tajemství, ale umožňují jedincům trénování vzájemnosti, kterou později uplatní v dalších vztazích.¹³

1.3.2 Mládež

Pro správné pochopení charakteristiky mládeže v kontextu klienta NZDM si musíme nejprve přesněji vymežit pojem „mládež“. Pro tento pojem neexistuje žádná jednoznačná definice, nelze ho tedy stručně a jednoznačně vymežit. Tomuto pojmu se budeme věnovat v následujících třech podkapitolách. Zde se stručně seznámíme s historií, se změnami, kterými člověk prochází ve svém vývoji, než se z dítěte stane dospělý a v neposlední řadě se zaměříme na pomoc mladým při jejich cestě k dospělosti.

¹² Srov. GIDDENS, A. *Sociologie* s. 55.

¹³ Srov. ŘÍČAN, P. *Cesta životem : vývojová psychologie*, 2. vyd. Praha: Portál, 2006. s. 145 – 157.

1.3.2.1 Vymezení pojmu „mládež“

Dnešní mladí lidé se značně liší od mládeže všech předchozích generací. Velmi je ovlivňuje doba, ve které žijí. Jsou bystřejší, musí prokazovat mnohem více znalostí, více dbají o svůj zevnějšek a musí být mnohem více přizpůsobiví, než mladí lidé kterékoli jiné doby. Zároveň současný styl života a požadavky prostředí naplňují dnešního mladého člověka mnohem větším stresem, úzkostí a napětím, než tomu bylo dříve v předchozích generacích.¹⁴

V tradiční společnosti až do 18. století bylo mezidobí mezi dětstvím a dospělostí velmi krátké. Dokud žili mladí lidé s rodiči, hledělo se na ně jako na děti. Když dospěli, začali vykonávat zaměstnání, velice mladí uzavírali sňatky a zakládali rodiny. S tím souviselo převzetí všech práv a povinností dospělých občanů. Od 19. století pozorujeme postupné prodloužení školní docházky a přípravy na zaměstnání. V této době dochází k velké vlně stěhování mladých lidí z venkova do měst, kam odcházeli buď za studiem nebo prací. Dochází tak k novému utváření celé společnosti.¹⁵

„Dnešní obecně uznávaná představa o části populace, kterou nazýváme „mládež“, vznikla teprve začátkem 20. století. Od té doby se mládí definuje buď z hlediska *sociologie* nebo z hlediska *psychologie* či *kultury*.“¹⁶

„Sociologicky je možné mládí definovat jako období přechodu z dětství do dospělosti.“¹⁷ Jedná se o období, kdy po potomcích chceme, aby už přestali být dětmi a odložili hračky a dětské zábavy. Mladý člověk se tak často pod tlakem společnosti snaží jednat jako dospělý, ale v očích zákona zůstává stále dítětem či mladistvím. Mnozí mladí lidé by již rádi pracovali, ale nároky na vzdělání je nutí, aby chodili do školy. Ocitají se tak díky změně společnosti na dlouho dobu „na půli cesty“ mezi dětstvím a dospělostí.¹⁸

„Z psychologického hlediska je „mládí“ fází přerodu a hledání smyslu.“¹⁹ Během několika let se dítě musí proměnit tělesně, fyziologicky, psychicky i společensky na dospělého člověka se zformovanou a vyhraněnou osobností a uceleným světovým názorem. Toto období je plné úkolů, během dospívání by se měl jedinec připravit

¹⁴ Srov. BURNS, J. *Nebojte se věnovat mladým*, Brno: Nová naděje, 1994. s. 23.

¹⁵ Srov. KAPLÁNEK, M. *Mládež*. In *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. Praha: Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008. s. 78.

¹⁶ KAPLÁNEK, M. *Pastorace mládeže*, Praha: Salesiánská provincie, 1999. s. 14.

¹⁷ Tamtéž, s. 14.

¹⁸ Srov. GIDDENS, A. *Sociologie*, s. 55.

¹⁹ KAPLÁNEK, M. *Pastorace mládeže*, Praha: Salesiánská provincie, 1999. s. 14.

k produktivní práci v zaměstnání, k zodpovědnému manželství a rodičovství. Období dospívání je stěžejní etapou pro formování a rozvoj osobnosti.²⁰ „V této životní etapě získává jedinec také svoji identitu. Z tohoto hlediska je „mládí“ dynamickým a emočně labilním obdobím života, v němž se musí člověk vyrovnat s mnoha těžkými úkoly – opouští školu a hledá si zaměstnání, opouští původní rodinu, stýká se intenzivněji se svými vrstevníky a vytváří si vlastní životní styl.“²¹

Kulturu tvoří celá řada rozdílných směrů, jejichž počet díky individualizaci společnosti, tlaku ideologie „být sám sebou“ a protěžování práva na vyjádření svého vlastního názoru neustále narůstá. V kultuře můžeme identifikovat několik hlavních, většinových proudů, které jsou doplňovány řadou subkultur. Subkulturu lze chápat jako kulturní podskupinu, která se utváří kolem určité části populace např. subkultura mládeže.²² Lze tedy říci, že z hlediska kultury vytváří mládež kulturní podskupinu, ve které existují jejich vlastní normy a pravidla jednání, díky nimž se odlišují od světa dospělých.²³

Kultura mladých pomáhá k vytvoření odstupe mezi dospívajícími a jejich rodiči. Např. jejich hudba, móda a jazyk jednoznačně přispívají k oddělování od rodičů. Kultura mládeže pomáhá mladým lidem vytvářet svět, který patří pouze jejich skupině, ovlivňuje je a pomáhá jim k přejití od dětství do dospělosti. Kultura mládeže není žádným novým termínem, v literatuře se s ní setkáváme již od 50. let 20. století. Od devadesátých let můžeme pozorovat značné změny v této kultuře. Mladí lidé se již nedělí do několika větších skupin jako jsou např. hippies nebo skinheads, ale naopak vzniká mnoho rozmanitých seskupení bez pevného ohraničení skupiny. V každé lokalitě existuje velké množství různých subkultur mládeže. Rozdíly mezi mladými jsou např. v tom, jaká hudba se jim líbí, jaké činnosti vykonávají, jakou módu uznávají nebo kde tráví většinu svého volného času. Tímto způsobem dávají mladí lidé najevo svou odlišnost.²⁴

²⁰ Srov. ČAČKA, O. *Psychologie duševního vývoje dětí a dospívajících s faktory optimalizace*, Brno: Doplněk, 2000. s. 222 – 225.

²¹ KAPLÁNEK, M. *Pastorace mládeže*, s. 14 – 15.

²² Srov. URBAN, L. *Sociologie trochu jinak*. Praha: Grada Publishing, 2008. s. 105 – 106.

²³ Srov. KAPLÁNEK, M. *Pastorace mládeže*, Praha: Salesiánská provincie, 1999. s. 14.

²⁴ Srov. WARD, P. *Kultura mladých*. In *Jak se připravovat na práci s mládeží*, Praha: Portál, 1997. s. 75 – 84.

1.3.2.2. Období dospívání z pohledu vývojové psychologie

Období dospívání je časem převratných změn v životě člověka, není tedy vůbec jednoduché sestavit pouze stručnou charakteristiku této životní etapy.

Sam Adams uvádí: „Život je jako překážková dráha. Má konkrétní startovní čáru (narození) a konkrétní cílovou pásku (smrt) a na cestě je mnoho úkolů či překážek, které je potřeba postupně bezpečně zvládnout a překonat. Jedním takovým úkolem je období dospívání, které by se z hlediska následujícího života v dospělosti dalo považovat za nejdůležitější.“²⁵

Z pohledu vývojové psychologie označujeme jako dobu dospívání přechodné období mezi dětstvím a dospělostí. Délku tohoto období nelze přesně vymezit, začíná přibližně v 11 letech a končí dosažením dospělosti přibližně kolem 20 let.

1. fázi tohoto období nazýváme *obdobím pubescence*. Jedná se o období mezi 11. a 15. rokem. V této době dochází k velkým změnám v osobnosti dospívajícího. Dochází k výraznému tělesnému dospívání, pohlavnímu zrání, změně způsobu myšlení, k zakončení povinné školní docházky a k následné volbě budoucího povolání. Pubescent se snaží osamostatnit od rodičů, více než kdy jindy pro něj mají význam vrstevníci, se kterými se snaží ztotožňovat. Podle Eriksona je toto období důležité z hlediska hledání vlastní identity. Dospívající si osvojuje nové role a kompetence, s nimiž se musí nějak vyrovnat a zaujmout k nim určitý postoj. Často se objevuje nejistota a nespokojenost s vlastní identitou.²⁶
2. fázi tohoto období nazýváme *obdobím adolescence*. Jedná se o období mezi 15 a 22 lety. Z biologického hlediska je důležité dosažení reprodukční zralosti a ukončení tělesného růstu. V této době se mění postavení jedince ve společnosti, dochází k nástupu na střední školu nebo učiliště, k navozování hlubších partnerských vztahů a k zásadní změně sebepojetí jedince.²⁷

Je nutné podotknout, že doba vymezení hranice dospívání se stále mění. Zkracuje se doba dětství a oddaluje se nástup dospělosti, kdy se předpokládá plné převzetí zodpovědnosti jedince za vlastní život.

²⁵ ADAMS, S. Růst a zrání: vnitřní svět. In *Jak se připravovat na práci s mládeží*, Praha: Portál, 1997. s. 41.

²⁶ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie : dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál, 2000. s. 209 – 210.

²⁷ Srov. LANGMEIER, J.; KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*, 2. aktualiz. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. s. 143.

Psycholog Petr Macek uvádí, že dnešní společnost považuje dospívání, hledání sebe sama i seberealizaci jedince za významné hodnoty a dává jim k realizaci mnohem větší prostor, než v minulosti. Většina mladých lidí označuje období od 20. do 30. let jako „období mezi“, kdy mohou nezávazně experimentovat, hledat vlastní identitu, pracovat na sobě, cestovat a vzdělávat se. Více než třetina lidí v tomto věku uvádí, že se ještě nepovažují za dospělé. Výzkumy ukazují, že tento životní styl není pouze výsadou studentů, i když jejich počet nad pracujícími převažuje. Je nutné podotknout, že se výrazně změnil ukazatele dospělosti. V předchozích generacích k hlavním ukazatelům patřila například ekonomická nezávislost. Dnes je situace taková, že student závislý na rodičích se už nepovažuje za dítě, ale zároveň zaměstnaný ekonomicky soběstačný mladý člověk se necítí jako dospělý. Ze společnosti zmizel tlak na to, co je dobré a co špatné, existuje mnoho možností, jak si lze zařídit život a všechny jsou považovány za normální např. nesezdané soužití páru, podnájem s kamarády, život singles, bydlení s rodiči, vstup do manželství a založení rodiny.²⁸

1.3.2.3. Pomoc mladým na cestě k dospělosti

Stručné přiblížení období pubescence a adolescence nám ukazuje, že se jedná o velice složitou a důležitou etapu v našem životě, kdy se plní významné vývojové úkoly. Dospívající se učí zvládat vnitřní integraci, díky níž se stává stabilně cítící, myslící a jednající osoba. Socializace mladého člověka je nepřetržitou interakcí a komunikací mezi jedincem a prostředím, v němž žije, ale i stálým hledáním vlastní identity. Rodiče, pedagogičtí pracovníci i další odborníci usilují zpravidla o to, aby mladí lidé splnili své vývojové úkoly bez kolizí a zařadili se na jisté místo ve společnosti.²⁹

Je zřejmé, že při zvládání vývojových úkolů, potřebují mladí lidé lidskou i odbornou pomoc. Sociální práce se zaměřuje na sociální fungování jedince, který sám nezvládá požadavky prostředí, ve kterém žije. Sociálně-pedagogickou pomoc však potřebují nejen jedinci, u nichž se dají diagnostikovat sociální nebo psychické problémy, nýbrž mnohem širší skupina mladých lidí. V případě práce s mládeží jen sociální práce nestačí, je nutné zaměřovat se také na edukaci.³⁰

²⁸ Srov. MACEK, P. Být dospělým už mladé neláká. *Psychologie dnes*, 2010, roč. 16, č. 5, s. 8 – 11.

²⁹ Srov. KLÍMA, P. Pedagogika mimo zdi institucí. In *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Praha: Themis, 2004. s. 355 – 357.

³⁰ Srov. KAPLÁNEK, M. Mládež. In *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. s. 80 – 81.

„Edukace (výchova a vzdělávání) nemůže být zaměřena pouze na předávání informací, ale jejím cílem je všestranný rozvoj jedince a jeho uschopnění k životu ve společnosti (socializace) a k přijetí, příp. transformování jejích kulturních hodnot (enkulturace). Edukace přitom probíhá na třech rovinách: formální, informální a nonformální. Zatímco formální edukace probíhá ve škole a vzdělávacích institucích, informální probíhá především v rodině a v každodenním životě. Za zvláštní oblast edukace můžeme ale považovat edukaci probíhající v rámci dalších institucí – mimo školu a zaměstnání. Tato edukace se nazývá nonformální (příp. neformální).“³¹

Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží se musí vyrovnávat s metodickými i praktickými problémy. Dospělí lidé dokáží své trápení nějak pojmenovat a dokáží definovat, jakou pomoc by vlastně uvítali, co v dané problémové situaci potřebují. Díky tomu se tak snáze rozhodnout jakou službu začnou využívat. Děti a mládež v obtížných životních situacích naopak nedovedou rozpoznat, která služba by jim mohla pomoci vyřešit jejich situaci. Často se stává, že o možnosti pomoci ani nevědí, nebo mají jen několik nepřesných informací. Většinou se však příliš bojí, stydí nebo mají za sebou již nějakou dřívější negativní zkušenost, proto raději odborníka ani nekontaktují. Pro děti a mládež, je při řešení jejich problémů rozhodující anonymita, potřebná intimita, důvěra a bezpečné prostředí. V případě, že mají strach z vyzrazení jejich problému okolí a veřejnosti, raději se na pomoc instituce neobracejí.³²

1.3.3. Děti, mládež a volný čas

Účastníkem a realizátorem volnočasových aktivit je člověk. Člověk utváří a mění prostředí, ve kterém žije, a naopak prostředí utváří člověka. Příroda a společnost, ve které žijeme, je zdrojem významných podnětů pro náš život.

Děti a mládež mohou realizovat své volnočasové aktivity sami, nebo mohou využívat těch, které pro ně připravují dospělí. Při volnočasových aktivitách jedinec rozšiřuje své znalosti, získává nové zážitky a zkušenosti. Jedinec není pouze pasivním divákem, ale stává se i aktivním účastníkem a spolutvůrcem, zvyšuje četnost

³¹ Srov. KAPLÁNEK, M. Mládež. In *Praktická teologie pro sociální pracovníky*, s. 81.

³² Srov. KLÍMA, P. Pedagogika mimo zdi institucí. In *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. s. 368 – 369.

mezilidských kontaktů, učí se sám rozhodovat, spoluutváří prostředí svého života a cesty jeho dalšího vývoje.³³

Vysokou důležitost pro duševní vývoj dětí a mládeže má jejich pobyt ve skupině vrstevníků, zvláště pak komunikace s nimi, společná činnost, hry, interakce, společné překonávání překážek a nepochybně také sdílení radostí a starostí. Díky společnému prožívání a kontaktu ve skupině se u jedince rozvíjejí důležité sociální dovednosti a dochází k pozitivnímu formování jeho osobnosti, což jednoznačně zúročí ve své dospělosti. Pokud má člověk v dětství nedostatek zkušeností s vrstevníky, může to mít vliv na jeho negativní chování v dospělosti.³⁴

Čím více se dospívající člověk odpoutává od rodiny, tím významnější navozuje vztahy k jedincům stejného věku. Postupné rozšiřování vztahů mezi vrstevníky se dá rozdělit do několika stupňů, nelze se tím, ale zcela řídit, jelikož různí jedinci procházejí jednotlivými stupni v různém věku. Navíc děti v dnešní době si pod společenským tlakem mnohdy osvojují předčasnou dospělost a povrchně vplouvají do světa dospělých.

U dětí v období puberty nejprve převažují skupiny utvořené z jedinců stejného pohlaví. Jedinci ve skupině jsou spojováni navzájem nejen společnými zájmy, ale i silně pocíťovaným přáním sdružovat se, vzájemným obdivem a možností napodobovat se. V pubertě se začíná také ozývat potřeba intimního párového přátelství. Užší emoční vztah dovoluje vyměňovat si vlastní pocity, osobní zkušenosti, svěřovat se a sdílet nejsoukromější pocity druhé osoby. Přátelství ve dvou je zcela jiné než kamarádství ve skupině. Přátelství založená v této době přetrvávají mnohdy po celý život. Postupně se začíná ohlašovat také zájem o druhé pohlaví. Zájem je zprvu tápavý a nejistý, často se projevující pouze „na dálku“ např. pokřikování na sebe. Zpravidla na přelomu pubescence a adolescence se objevují skutečné vztahy chlapců a dívek. Tyto vztahy jsou většinou nestálé a proměnlivé, ale velmi často silně citově prožívané jako „první láska“. Většinou až mnohem později se vztah jedince ke druhému pohlaví ustálí a vyústí v hlubokou vázanost a hlubší porozumění se záměrem trvalého manželského vztahu. U většiny jedinců k tomu dochází na konci adolescence nebo na prahu dospělosti.³⁵

³³ Srov. HOFBAUER, B. Východiska, souvislosti, perspektivy. In *Pedagogické ovlivňování volného času : současné trendy*. Praha: Portál, 2008. s. 25 – 26.

³⁴ Srov. ELDORÁDO. *Volný čas dětí* [online]. [cit. 10. února 2011]. Dostupné na <<http://eldorado.unas.cz/olnycasdeti.htm>>.

³⁵ Srov. LANGMEIER, J.; KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*, s. 154 – 155.

Je zřejmé, že bez vztahů s vrstevníky a absolvování těchto stupňů vývoje vztahů s vrstevníky, bychom mohli jen těžko dospět v sebevědomé samostatné jedince, kteří jsou schopni sami zakládat rodiny a vychovávat děti.

1.3.3.1. Poskytovatelé volnočasových aktivit pro děti a mládež

Volnočasové aktivity pro děti a mládež nabízí řada různých subjektů. Poskytovatele můžeme pro lepší přehlednost rozdělit na:

- Školská zařízení pro zájmové vzdělávání, což jsou střediska volného času (domy dětí a mládeže a stanice zájmových činností), školní družiny a školní kluby.
- Školská výchovná a ubytovací zařízení (patří jsem domovy mládeže, internáty a školy v přírodě).
- Výchovná zařízení pro ústavní výchovu (mezi výchovná zařízení patří diagnostický ústav, dětské domovy, dětské domovy se školou a výchovné ústavy).
- Nestátní neziskové organizace (NNO). Do této skupiny řadíme organizace dětí a mládeže a občanská sdružení, která se věnují dětem a mládeži. Velké množství sdružení má pouze místní působnost, oproti tomu má řada organizací působnost na území celé ČR např. Skaut, pionýr, Česká tábornická unie, Sokol, zájmové sdružení hasičů apod.
- Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM). *Pozn. nízkoprahová zařízení jsou pro tuto bakalářskou práci stěžejní, podrobně se s nimi seznámíme v kapitole č. 2.*
- Subjekty založené na komerčním základě jako živnosti (řadíme sem např. různé hudební či výtvarné kurzy, hlídání dětí spojené s některými zájmovými aktivitami, provozovatelé dětských táborů, dále sem patří také různé herny, internetové kavárny a diskotéky.³⁶

„Od začátku 90. let můžeme u nás sledovat dva zdánlivě protikladné trendy, které se týkají nonformální edukace. Na jedné straně vzniká řada organizací a institucí, které nabízí využití volného času, a v jeho rámci také tzv. zájmové vzdělávání. Na druhé

³⁶ Srov. HÁJEK, B. Školská zařízení pro zájmové vzdělávání, výchovná a ubytovací zařízení a další subjekty pracující s dětmi a mládeží. In *Pedagogické ovlivňování volného času : současné trendy*. s. 141 – 152.

straně u mladých lidí ubývá ochota účastnit se pravidelných akcí a schůzek, takže se zvyšuje atraktivita klubových činností, kam mohou přicházet bez registrace a nepravidelně. Proto nedirektivní pedagogické metody vhodné pro použití v klubových aktivitách nabývají na významu.

Zatímco dobře socializovaní mladí lidé svůj volný čas tráví více doma nebo při cílevědomě zaměřených zájmových činnostech a umí si je dobře zorganizovat, v klubech převládají mladí lidé s různými sociálními problémy. Proto je důležité, aby zařízení nabízející klubovou činnost mohla poskytovat mladým lidem jak výchovný program, tak i sociální služby.³⁷

Velmi významnou úlohu při prevenci asociálního chování sehrávají nízkoprahová komunitní centra, která jsou zřizována nestátními organizacemi. Dětem a mládeži nabízejí příležitost k nerizikovému trávení jejich volného času, mohou pro ně také organizovat např. víkendové nebo prázdninové pobytové akce v přírodě.³⁸

³⁷ KAPLÁNEK, M. Mládež. In *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. s. 81 – 82.

³⁸ Srov. MATOUŠEK O. Typologie sociálních služeb podle cílových skupin. In *Sociální služby : legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, Praha : Portál, 2007. s. 87.

2 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM)

2.1 Vznik NZDM

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou v České republice poměrně novou institucí. K jejich velkému rozvoji došlo převážně až v období let 1999 – 2002. Kořeny vzniku však sahají do doby dřívější, přibližně do poloviny devadesátých let minulého století.

Při hlubším bádání v historii NZDM, můžeme označit čtyři klíčové momenty jejich vzniku:

- 1) streetwork – na základě usnesení vlády, byla od roku 1994 experimentálně zavedena funkce sociálního asistenta. Fungoval jako jakýsi článek sociální prevence, který se věnoval terénní sociální práci s dětmi staršího školního věku a mládeží ohroženou nebo zasaženou sociálně patologickými jevy. Sociální asistent byl definován jako specializovaný pracovník okresních (obvodních, magistrátních nebo městských) úřadů, který pracuje s cílovými skupinami v jejich časoprostoru, tj. v místech a časech, kdy a kde se obvykle vyskytují. Cílovou skupinu tvořily děti a mladiství žijící rizikovým způsobem života, kteří trávili většinu svého volného času na ulici bez smysluplné náplně. Paralelně se zavedením sociálních asistentů se streetwork začal rozvíjet i na úrovni nestátních organizací. Jako první vznikala zařízení zabývající se drogově závislými, až později se tato metoda sociální práce rozšířila i na jiné cílové skupiny. Stále však chybělo vzdělávání v oblasti streetwork, proto se objevovala snaha získat zkušenosti ze zahraničí, kde tato práce měla delší tradici. Podařila se navázat spolupráce s Německem, která významně ovlivnila vývoj a rozvoj streetworku u nás. Díky inspiraci z Německa začali sociální asistenti po roce 1995 budovat svá zázemí, kde by mohli trávit čas s klienty z ulice. Tímto momentem vznikají první nízkoprahová centra pro děti a mládež.
- 2) grantové programy nadací – velmi ovlivnily rozvoj v oblasti nízkoprahových klubů. V rámci programů přišla do klubů významná finanční podpora, která umožnila chod nízkoprahového zařízení. Na konci devadesátých let tak vznikají

další zařízení pro děti a mládež. Je nutné si uvědomit, že bez podpory nadací, by se jen těžko nízkoprahová zařízení pro děti a mládež tak rychle rozvíjela.

- 3) pracovní skupina ČAS – dalším významným krokem bylo založení pracovní skupiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v rámci České asociace streetwork. Tato asociace byla založena v roce 1997 jako profesní organizace. Jako svůj cíl si kladla např. rozpracovávat metodiku streetwork, zastřešovat supervizi, rozvíjet vzdělávání a výměnu informací, apod. Pracovní skupina vznikla až v roce 2001, její činnost však měla zásadní význam pro další rozvoj NZDM, došlo ke zkvalitnění práce a zvyšování úrovně poskytovaných služeb.
- 4) osobnosti – jako všude jinde, i za rozvojem nízkoprahových zařízení pro děti a mládež stojí řada významných osobností, které se v období vzniku podílely na utváření NZDM a mají velké zásluhy na tom, jaké úrovně se NZDM podařilo dosáhnout v současné době.³⁹

2.2 NZDM podle legislativního rámce

Činnost nízkoprahových zařízení pro děti a mládež upravuje zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. NZDM je typem zařízení, které dle tohoto zákona spadá do služeb sociální prevence. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.⁴⁰

§62 (1) uvádí: „Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulanti, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.

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

³⁹ Srov. ČECHLOVSKÝ, J. *Kořeny vzniku NZDM v České republice* [online]. Hradec Králové, posl. aktualizace 31. 10. 2006 [cit. 11. února 2011]. Dostupné na <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703>.

⁴⁰ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb. *Zákon ze dne 14. března 2006 o sociálních službách* [online]. MPSV. [cit. 15. února 2011]. Dostupné na <https://sluzbyprevence.mpsv.cz/dok/zakon-108_2006.pdf>.

- 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.⁴¹

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, upravuje v § 27 základní činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Obsahuje tyto úkony:

- **Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti** – zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity, pracovní výchovná práce s dětmi, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání.
- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** – aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí.
- **Sociálně terapeutické činnosti** – socioterapie, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.
- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** – pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.⁴²

Ze zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách vyplývá, že sociální službou je celé nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, včetně volnočasových aktivit. Dělení činností NZDM na volnočasové aktivity a sociální služby je tedy chybné a měli bychom se ho vyvarovat.⁴³

⁴¹ Zákon č. 108/2006 Sb. *Zákon ze dne 14. března 2006 o sociálních službách* [online]. MPSV. [cit. 15. února 2011]. Dostupné na <https://sluzbyprevence.mpsv.cz/dok/zakon-108_2006.pdf>.

⁴² Srov. VYHLÁŠKA č. 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách [online]. [cit. 15. února 2011]. Dostupné na <http://socialnirevue.cz/media/docs/vyhlaska_505_o_socialnich_sluzbach.pdf>.

⁴³ Srov. Česká asociace streetwork. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha, posl. aktualizace 9. 1. 2008 [cit. 17. února 2011]. Dostupné na <http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf> s. 15.

2.3 Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM

Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahová zařízení pro děti a mládež vydala Česká asociace streetwork. Tento materiál doplňuje standardy kvality vydané Ministerstvem práce a sociálních věcí o ukazatele kvality, které mají umožnit jejich aplikaci pro potřeby nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Standardy slouží jako základní materiál pro posouzení kvality poskytovaných služeb, jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií. Pro pracovníky se stávají vodítkem, jakým způsobem mají ve svých zařízeních plnit kvalitu služeb. Díky standardům je možné průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytovaných služeb v jednotlivých zařízeních.⁴⁴

2.4 Princip nízkoprahovosti

NZDM definují jako princip svého fungování nízkoprahovost. Snaží se o maximální možnou dostupnost poskytovaných služeb dané cílové skupině, proto se zabývají odstraňováním časových, prostorových, psychologických a finančních bariér.

Mezi principy, kterými se řídí patří:

- Služba je poskytována co nejbližšímu přirozenému prostředí klienta.
- Služba je pro všechny, bez ohledu na jejich vlastní názory či jinou odlišnost.
- Služba je poskytována anonymně. Zařízení pracuje jen s těmi údaji klienta, které jsou nezbytné pro poskytování služby.
- Klient může zařízení navštěvovat libovolně v otevíracích hodinách a nemusí se zapojovat ani do připravených programů. Vše je založeno na jeho dobrovolnosti.
- Služby jsou poskytovány zdarma.
- Provozní doba zařízení, kde může klient službu využívat, bývá přizpůsobena potřebám klientů. Provozní doba by měla být stabilní, bez častých změn.

⁴⁴ Srov. Výkonný výbor ČAS. *Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM* [online]. posl. aktualizace 17. 9. 2006 [cit. 21. února 2011]. Dostupné na <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195>.

- Služba je pro kohokoliv, kdo spadá do cílové skupiny zařízení. Návštěvník však musí dodržovat pravidla zařízení, nesmí svým chováním a jednáním ohrožovat sebe nebo své okolí.⁴⁵

2.5 Cílová skupina a cíle NZDM

Cílovou skupinu NZDM jsou děti a mládež od 6 do 26 let. Při práci s touto cílovou skupinou je ideální rozdělení klientů dle věku do skupin a to např. od 6 do 12 let, od 13 do 18 let, od 19 do 26 let.⁴⁶

Dospívání lze charakterizovat jako období vývoje osobnosti se zvýšenou možností vzniku rizikového chování. NZDM se snaží pracovat s dětmi a mládeží, které vykazují zvýšená rizika a mohou se nacházet v situacích, které jsou v rozporu se společenskými, právními a kulturními normami (např. záškoláctví, šikana, vandalismus, zneužívání návykových látek, konflikty v místě bydliště, domácí násilí, drobná kriminalita apod.), nebo žijí v nepříznivém rodinném a sociálním prostředí (např. neschopnost adaptace a navázání vztahů, pocit odcizení, snížení citlivosti apod.), případně mohou zažívat aktuální obtížnou životní situaci (např. pohlavní zneužívání, partnerské problémy vlastní nebo rodičů, rozpad rodiny, problémy se školou a volbou povolání, další obtíže ve škole nebo s vrstevníky apod.).⁴⁷

NZDM se snaží oslovit také děti, které se z nějakého důvodu nezapojují do standardních volnočasových aktivit a dávají přednost neefektivnímu trávení svého volného času. Dále děti, které se vyhýbají pomoci institucí, jejich životní styl je pro ně i okolí ohrožující a nejsou schopni sami definovat, jakou službu by vlastně chtěly.⁴⁸

„Základním cílem NZDM jakožto preventivní kontaktní sociální služby je kontaktovat a udržovat kontakt s jednotlivci a skupinami, kteří nevyužívají nebo nechtějí využívat běžných služeb a nabídek v regionu (sociálních, vzdělávacích,

⁴⁵ Srov. Česká asociace streetwork. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha, posl. aktualizace 9. 1. 2008 [cit. 21. února 2011]. Dostupné na <http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf> s. 5.

⁴⁶ Srov. Česká asociace streetwork. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha, posl. aktualizace 9. 1. 2008 [cit. 23. února 2011]. Dostupné na <http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf> s. 4.

⁴⁷ Srov. RACEK, H.; HERZOG, A. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. In *Kontaktní práce Analogie textů České asociace streetwork*. b.m. b.n., 2007. s.322.

⁴⁸ Srov. Česká asociace streetwork. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha, posl. aktualizace 9. 1. 2008 [cit. 23. února 2011]. Dostupné na <http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf> s. 4.

volnočasových). Na základě individuálního přístupu k jejich potřebám podporovat jejich samostatný rozvoj a pomáhat k soběstačnosti a svéprávnosti – činit dospívající kompetentními. Dalším významným cílem je snížení škod, které si může cílová skupina rizikovým chováním a jednáním způsobit. NZDM se snaží jak o individuální změnu u jednotlivců čerpajících služby, tak o změnu skupinové normy.⁴⁹

Pojmosloví České asociace streetwork uvádí: „Cílem NZDM je dětem a mládeži zabezpečit:

- podporu pro zvládnutí obtížných životních událostí
- snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování
- zvýšení sociálních schopností a dovedností
- podporu sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity
- nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit
- zlepšovat kvalitu jejich života
- předcházet nebo snížit zdravotní rizika související s jejich způsobem života
- lepší orientaci v jejich sociálním prostředí
- podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.⁵⁰

2.6 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež ve městě Třebíči

Jak již bylo zmíněno, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež mají poměrně mladou historii. Každé větší město se muselo vypořádat s problémem, jak bude pracovat s dětmi a mládeží ve své lokalitě. V Třebíči prvním zařízením, které se začalo zabývat touto problematikou byl, **KLUB ZÁMEK – centrum prevence Třebíč**, který zde působí již 17. rokem. Během této doby prošel značnými změnami, kterými se snažil pružně reagovat na potřeby v oblasti prevence.

⁴⁹ RACEK, H.; HERZOG, A. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. In *Kontaktní práce Analogie textů České asociace streetwork*. s.323.

⁵⁰ Česká asociace streetwork. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha, posl. aktualizace 9. 1. 2008 [cit. 23. února 2011]. Dostupné na <http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf> s. 4

Historie Klubu Zámek sahá do roku 1994, kdy začala Oblastní charita Třebíč ve spolupráci se Sdružením Podané ruce Brno provozovat *Centrum prevence drogových závislostí v Třebíči*. Náplň činnosti byla zaměřena především na besedy ve školách, poradenství pro studenty, experimentátory, drogově závislé, rodiče, pedagogy apod.

Postupem času se začala stále více projevovat vzájemná neslučitelnost nabízených programů, a proto se centrum v roce 1997 rozdělilo na dvě pracoviště, *Kontaktní centrum drogových závislostí v Třebíči* a *Centrum prevence drogových závislostí Třebíč*.

V roce 2000 došlo k opětovnému sloučení těchto dvou center. Preventivní programy byly přesunuty do Klubu Zámek. Tak se nazývalo pracoviště Kontaktního centra drogových závislostí, jelikož působilo v prostorách trebičského zámku. Později se opět ukázalo, že trvalé sloučení kontaktního a preventivního centra není možné.

Z důvodu nevyhovujících podmínek byl v dubnu v roce 2000 přesunut provoz z prostor zámku do prostor bývalé zvláštní školy v židovské části města. Nové prostory nabízely i nové možnosti. Součástí nových prostor bylo klenuté sklepení, ve kterém po rekonstrukci začal v roce 2001 fungovat nealkoholový klub *Sklep*. Vzhledem k přesunutí působnosti klubu do středu města, došlo k značnému nárůstu počtu klientů.

Od konce roku 2006 rozšířil Klub Zámek svou činnost zahájením provozu druhého nízkoprahového klubu s názvem *Barák*, který byl umístěn v části města zvané Hájek. Klub Zámek tedy provozoval dva nízkoprahové kluby.

Provoz v této podobě neměl dlouhé trvání. V roce 2007 byla oddělena primární prevence od nízkoprahových klubů. Vznikly tak tři typy provozu: *primární prevence*, *nízkoprahový klub Barák* a původní *nízkoprahový klub v židovské části města*.

Z důvodu nízkého zájmu ze strany klientů, došlo na konci roku 2008 k zániku nízkoprahového klubu v židovské části města. Nízká návštěvnost byla způsobena hlavně vlivem toho, že velká část klientů začala chodit do klubu na Hájku a další část potenciálních klientů využívala služby *Komunitního centra pro děti a mládež*, které působilo ve stejné budově v židovské části města. Původní prostory Klubu Zámek tak začalo užívat, již zmíněné, *Komunitní centrum pro děti a mládež*.

Jako kompenzace za uzavření nízkoprahového klubu otvírá v roce 2009 Klub Zámek novou službu s názvem *streetwork*. Díky této službě mohou být kontaktováni mladí lidé, kteří se pohybují mimo dosah klubu.⁵¹

⁵¹ Klub Zámek – centrum prevence Třebíč. *Historie Klubu Zámek - centra prevence Třebíč* [online]. Třebíč: Oblastní charita Třebíč, © 2007 [cit. 25. února 2011]. Dostupné na <<http://www.klubzamek.cz/>>.

V současné době Klub Zámek zastřešuje tři služby:

- primární prevence – zabývá se realizací preventivních programů na základních a středních školách, jejichž prostřednictvím se zvyšuje informovanost dětí a mládeže v oblasti rizikového chování.
- streetwork – snaží se o kontaktování dětí a mládeže, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci. Pomoc je jim nabízena prostřednictvím terénní služby v jejich přirozeném prostředí.
- **nízkoprahový klub Barák** – funguje v Třebíči od konce roku 2006. Poskytuje zázemí, pomoc a podporu mladým lidem ve věku od 12 do 20 let, kteří by se mohli ocitnout nebo se ocitli v nepříznivé životní situaci. Barák nabízí své prostory dětem a mládeži, kteří by trávili svůj volný čas např. posedáváním na lavičkách, zneužíváním návykových látek, drobnou kriminalitou apod. Klub nabízí svým klientům prostor pro efektivní trávení volného času, mohou zde využívat ze široké nabídky aktivit např. stolní tenis, fotbálek, kulečnick, deskové a stolní hry, výtvarné činnosti apod. V klubu pracují kvalifikovaní pracovníci, kteří poskytují svým klientům pomoc a podporu při zvládnání jejich problémů (např. se školou, s rodinou, v partnerských vztazích, se šikanou apod.). Záleží na každém z klientů, jak prožije čas strávený v klubu, může se aktivně zapojit do široké nabídky volnočasových aktivit, může se obrátit na pracovníky v oblasti domácí přípravy do školy, může si nechat poradit při řešení svých problémů, nebo může jen tak využít prostor klubu pro trávení času se svými kamarády. Nízkoprahový klub je držitelem Osvědčení o úspěšném absolvování hodnocení kvality. Zařízení naplňuje standardy Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.⁵²

Druhým nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež, které v Třebíči funguje je **Ambrela – Komunitní centrum pro děti a mládež**. Zařízení vzniklo na základě tříměsíčního projektu, který v roce 1999 pořádala Pedagogicko psychologická poradna v Třebíči ve spolupráci s Domem dětí a mládeže Hrádek v rámci projektů Zdravých měst. Tento projekt byl zlomový, získal velmi kladné hodnocení ze strany rodičů dětí, ale též od laické i odborné veřejnosti, a tak 3.4.2000 vzniká pod záštitou Oblastní charity Třebíč zařízení s názvem *Romské centrum – klub dětí a mládeže*. Od roku 2003

⁵² Srov. Oblastní charita Třebíč. *Klub Zámek – centrum prevence Třebíč* [online]. Třebíč: Oblastní charita Třebíč, [cit. 25. února 2011]. Dostupné na <http://www.charita.trebic.info/index.php?option=com_content&view=article&id=45&Itemid=193>.

je zařízení vedeno jako nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Současný název užívá zařízení od roku 2006. Ambrela je otevřena pro děti a mládež ve věku od 6 do 20 let, kteří by se mohli ocitnout nebo se ocitli v nepříznivé životní situaci. Ambrela je místem, které svým klientům nabízí pomoc při řešení jejich problémů, pomáhá jim se začleněním do skupin vrstevníků, seznamuje je s dopadem a riziky nevhodného chování, pomáhá jim se zvládnutím školní přípravy a v neposlední řadě nabízí činnosti, díky nimž mohou děti a mládež efektivně trávit svůj volný čas. Klientům je k dispozici např. hudební zkušebna, stolní tenis, široká nabídka stolních a deskových her apod. Komunitní centrum je tedy místem, jenž umožňuje dětem a mládeži navazovat vztahy se společenským prostředím a pomáhá rozvíjet jejich samostatnost formou vzdělávacích a zájmových činností.⁵³

⁵³ Srov. Oblastní charita Třebíč. *Ambrela – Komunitní centrum pro děti a mládež Třebíč* [online]. Třebíč: Oblastní charita Třebíč, [cit. 25. února 2011]. Dostupné na <http://www.charita.trebic.info/index.php?option=com_content&view=article&id=108&Itemid=192>.

3 Výzkum

Cíl výzkumu:

Cílem výzkumu je zmapovat situaci v oblasti motivace a spokojenosti klientů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež ve městě Třebíči. Zjistit, co vede klienty těchto klubů k jejich návštěvě a zda jsou v zařízení spokojeni nebo by uvítali nějaké změny.

Výzkumné otázky:

- Co motivuje klienty NZDM v Třebíči k návštěvě NZDM?
- Jaká je spokojenost klientů v NZDM?

Metodika:

V této práci byla ke sběru dat použita metoda kvalitativního výzkumu pomocí rozhovorů. Konkrétně byla zvolena technika strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami. Všichni dotázaní odpovídali na stejnou skladbu předem připravených otevřených otázek. Tento typ rozhovoru se používá hlavně v situaci, kdy je nutné minimalizovat variaci otázek kladených dotazovanému. Data z takového rozhovoru se pak snadněji analyzují. Tento typ rozhovoru je vhodný, pokud máme málo času se respondentovi věnovat. Umožní nám během velmi krátké doby zjistit informace, které potřebujeme.⁵⁴

Konkrétní použitá technika:

Strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami by mohl být eventuelně nahrazen technikou dotazníku, aniž by se nějak změnila kvalita výsledků. Vzhledem k tomu, že respondenti jsou v našem případě děti a mládež již od šesti let věku, je vhodnější použít ke sběru dat techniku rozhovoru. V případě použití dotazníku by se mohlo u velmi malých dětí stát, že samy zadaným otázkám dostatečně neporozumí, což by značně snížilo kvalitu celého výzkumu. Domnívám se, že u malých dětí by bylo nutné připravený dotazník vyplňovat společně s dítětem, jinak by mohlo snadno dojít ke

⁵⁴ Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum : základní metody a aplikace*, Praha: Portál, 2005. s. 173.

zkreslení odpovědí. Z tohoto důvodu byla použita v našem výzkumu technika strukturovaného rozhovoru.

Klienti nízkoprahových zařízení v rozhovoru odpovídali na sedm předem připravených otázek. Dvě otázky byly identifikačního charakteru, pomocí nichž byl zjišťován věk a pohlaví klienta. Zbývajících pět otázek se týkalo již zjišťování samotné spokojenosti a motivace k návštěvě klubu. Během rozhovorů, popřípadě bezprostředně po rozhovoru, byly odpovědi zaznamenány do předem připravených archů. Disman ve své knize doporučuje: „není-li možno provádět zápis souběžně s rozhovorem nebo pozorováním, rekonstruujme záznam co možno nejdříve. S postupem času zapomínáme stále rychleji a rychleji.“⁵⁵

Časový harmonogram výzkumu:

Výzkum v nízkoprahovém klubu Barák probíhal během měsíce ledna 2011, v Ambrele – komunitním centru pro děti a mládež v průběhu měsíce února 2011.

Popis výběrového souboru:

Celkem bylo osloveno 78 klientů, 40 v klubu Barák a 38 v klubu Ambrele. Respondentům byla před zahájením rozhovoru sdělena informace, k jakým účelům budou výsledky tohoto anonymního rozhovoru sloužit. Přestože někteří klienti nejprve neměli chuť spolupracovat, nakonec na otázky odpověděli všichni oslovení uživatelé služby.

⁵⁵ DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*, Praha: Nakladatelství Karolinum, 2006. s. 313.

4 Výsledky

Výsledky výzkumu, který probíhal v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v Třebíči, jsou popsány v následujících třech podkapitolách. V první podkapitole jsou zveřejněny výsledky z nízkoprahového klubu Barák. Ve druhé podkapitole najdeme výsledky z Ambrely - komunitního centra pro děti a mládež. Ve třetí podkapitole se zabýváme výsledky z obou těchto zařízení.

Nyní se seznámíme s oblastmi, na které byli klienti dotazováni. Pro lepší přehlednost se odpovědi na položené otázky dělí do jednotlivých bloků. Každý blok pojednává o jedné zjišťované oblasti např. spokojenost klientů s otevírací dobou najdeme v bloku s názvem *otevírací doba*.

Názvy jednotlivých bloků:

- důvody návštěv klientů
- nejčastěji využívané činnosti
- navrhované změny ze strany klientů
- otevírací doba zařízení
- intenzita navštěvování zařízení
- délka užívání poskytovaných služeb
- celkové zhodnocení nízkoprahového klubu

Odpovědi na otázky, které jsou stěžejní pro náš výzkum jsou znázorněny graficky. Vyhodnocování v podobě grafu je typičtější pro kvantitativní výzkum, ale pro naši práci je tato technika rovněž použitelná, z důvodu zřetelnějšího zobrazení zjištěných výsledků.

Ve výsledcích je často objevuje termín klient. Pod tímto pojmem rozumíme dítě nebo mladého člověka, který má uzavřenou smlouvu se zařízením, je uživatelem služby a mohl být tedy zařazen do výzkumu. Pod pojmem klient dále rozumíme obě pohlaví, jak chlapce, tak dívky. Rozlišení odpovědí chlapců a dívek by nemělo větší význam, jelikož nás zajímá motivace a spokojenost klientů jako takových, nikoliv odlišnosti podle pohlaví jedince.

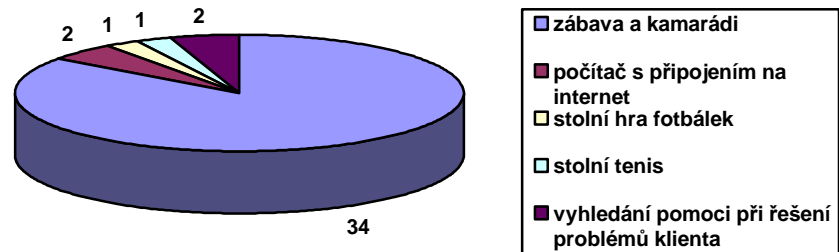
4.1 Nízkoprahový klub Barák

V nízkoprahovém klubu Barák bylo osloveno celkem 40 klientů⁵⁶, z toho 24 chlapců a 16 dívek. Barák je určený pro skupinu klientů od 12 do 20 let, nejpočetněji je zastoupena věková skupina od 13 do 17 let, která představuje 32 klientů z celkového počtu 40-ti oslovených.

Důvody návštěv klientů:

Stěžejní otázka výzkumu je zjištění důvodů, proč klienti chodí do klubu. Na otázku odpovídalo 40 klientů. Pro lepší přehlednost jsou odpovědi znázorněny v grafu č. 1.

Graf č.1 Důvody návštěv klientů nízkoprahového klubu Barák



Zdroj: vlastní výzkum N = 40

Jak je patrné z grafu č. 1, odpovědi klientů se příliš nelišily. 34 klientů dochází do zařízení proto, že je v klubu zábava, mají tam kamarády a je to lepší jak se doma nudit. 4 klienti uvedli jako důvod své návštěvy konkrétní aktivity, které je motivují k návštěvě klubu, např. ve dvou případech je důvodem návštěvy možnost využívat počítač s připojením na internet, jednou je objevil jako důvod stolní tenis a jednou stolní hra fotbálek. Většinou ale byly odpovědi hodně obecné, bez uvedení konkrétní činnosti. 2 klienti uvedli jako důvod návštěvy využití pomoci s přípravou do školy nebo pomoc s problémy.

Nejčastěji využívané činnosti:

Pro přiblížení důvodů návštěv bylo v rozhovorech dále zjišťováno, jakým činnostem se klienti v zařízení nejčastěji věnují. Častou odpovědí bylo, že činnosti střídají, podle toho, jakou mají zrovna náladu. Klienti tedy většinou neuváděli pouze jednu činnost, ale více aktivit, které vyhledávají.

⁵⁶ Do výzkumu byli zapojeni všichni klienti, kteří v době, kdy probíhal výzkum, navštívili zařízení.

Nejčastější odpovědí byl fotbálek a kulečnick, tyto dvě činnosti uvedlo ve své odpovědi 30 klientů. Další nejčastější odpovědí bylo využití počítače s přístupem na internet, stolní tenis a společenské hry, tyto aktivity uvedlo 23 klientů. 18 klientů uvedlo, že v rámci návštěvy klubu využívají zkušebnu a hru na hudební nástroj. 11 klientů uvedlo, že vyhledávají nabídku výtvarných aktivit, 8 klientů zmínilo práci s keramikou.

Navrhované změny ze strany klientů:

Přestože je nabídka činností ze strany zařízení velmi pestrá, klienti mohou pobyt v klubu vnímat úplně jinak. Další otázka zjišťovala, jestli je něco, co klientům v zařízení chybí a jestli by uvítali popřípadě nějaké změny.

Odpovědi byly velmi odlišného charakteru, mnohdy se v reakcích na tuto otázku projevovala drzost. Někteří klienti zkoušeli, co si mohou dovolit a záměrně ve své odpovědi uváděli to, co je v rozporu s pravidly klubu. Klienti si jsou moc dobře vědomi toho, že v takovýchto přáních by jim zařízení nikdy vyhovět nemohlo.

3 klienti uvedli, že jim v klubu chybí alkohol, další 3 klienti zmínili marihuanu, 2 se nezdráhali zmínit sexuální aktivity. Dá se tedy říci, že 8 klientů tuto otázku nebralo vůbec vážně.

5 klientů uvedlo, že jim chybí kulečnick, což však bylo míněno ve smyslu dočasného omezení, jelikož zrovna v době, kdy odpovídali na tento výzkum, platil v zařízení zákaz kulečnicků za předešlé porušení pravidel klubu. Zákaz používání kulečnicku jako trestu je tedy evidentně pro klienty opravdu trestem a vadí jim, když ho nemohou využívat dle své libosti. V případě, že by výzkum neprobíhal zrovna během zákazu kulečnicku, pravděpodobně by tito klienti žádný nedostatek v klubu nepocíťovali.

Přestože zařízení nabízí spoustu aktivit, při kterých mohou klienti trávit čas se svými vrstevníky, jsou mezi klienty i tací, kteří upřednostňují jako svého společníka počítač a počítačové hry. 3 klienti si totiž ve své odpovědi postěžovali na nedostatek počítačů a dalším dvou klientům chybí v zařízení Xbox⁵⁷.

22 dotázaným v klubu nic nechybí a se současným vybavením zařízení jsou spokojeni.

⁵⁷ Xbox je herní konzole od společnosti Microsoft, vznikla jako reakce Microsoft na PlayStation.

Otevírací doba zařízení:

Mezi důležité faktory, které se týkají spokojenosti klienta se službou patří bezesporu otevírací doba klubu, během které mohou klienti využívat poskytované služby. Zařízení se snaží co nejpružněji reagovat na potřeby svých klientů, ale jak už to tak bývá, nikdy se nemůže zavděčit všem, proto mnozí klienti, v rámci provedených rozhovorů, navrhovali změnu otevírací doby klubu.

V současné době je klub Barák k dispozici svým klientům ve všední dny (mimo středy) od 14 do 19 hodin. Ve středu je klub pro volnočasové aktivity uzavřen. V tento den mohou klienti, po domluvě s pracovníkem, využívat individuální poradenství.

Pro 27 klientů je otevírací doba vyhovující a nic by na ni neměnili. Více než polovina klientů je tedy s otevírací dobou spokojena. Pro jednu třetinu oslovených klientů, respektive pro 13 klientů je otevírací doba nevyhovující a rádi by uvítali změny v otevírací době. Ze 13 nespokojených klientů by si 9 přálo, aby byl klub otevřen ve středu stejně, jako v ostatní dny, 3 klienti vyslovili přání, aby klub fungoval i o víkendu např. v neděli a jeden klient navrhoval prodloužit otevírací dobu až do nočních hodin např. do 22:00.

Intenzita navštěvování klubu:

V další otázce byli klienti dotazováni, jak často chodí do klubu. 22 klientů navštěvuje klub denně, 10 klientů vyhledává klub 1x – 2x týdně a pouze 8 klientů se řadí mezi příležitostné návštěvníky a do klubu dochází 1x – 3x za měsíc.

Délka užívání poskytovaných služeb:

Následující otázka zjišťovala, jak dlouho navštěvují klienti zařízení. 23 klientů patří mezi věrné návštěvníky a do zařízení dochází již několik let, 7 klientů navštěvuje klub půl roku až rok, 10 klientů navštěvuje zařízení krátce, pouze několik měsíců, respektive méně jak půl roku.

Celkové zhodnocení nízkoprahového klubu Barák:

Posledním bodem rozhovorů bylo celkové zhodnocení nízkoprahového zařízení. Klienti měli za úkol ohodnotit klub, který navštěvují, známkou jako ve škole. Tzn. pokud zařízení shledávají velmi dobrým, plně uspokojuje jejich přání a požadavky a s využívanými službami jsou maximálně spokojeni, mělo by dostat 1, naopak v případě, že prostory, vybavení, otevírací doba a služby jsou absolutně nevyhovující

a zařízení nijak nepřispívá ke spokojenosti klienta, mělo by dostat 5. Pro lepší přehlednost jsou výsledky známkování zapsány v tabulce č. 1.

Tabulka č. 1 Celkové zhodnocení nízkoprahového klubu za pomoci známkování

známka	počet klientů
1	15
2	20
3	5
4	0
5	0

Zdroj: vlastní výzkum N = 40

Jak je z tabulky patrné, hodnocení klientů je pro zařízení příznivé. Průměrná známka, kterou nízkoprahový klub Barák získal, je 1,75.

4.2 Ambrela – komunitní centrum pro děti a mládež

V komunitním centru pro děti a mládež bylo osloveno celkem 38 klientů⁵⁸, z toho bylo osloveno 16 dívek a 22 chlapců.

Pro lepší přehlednost jsou v této práci uvedeny jednak celkové výsledky, respektive odpovědi všech klientů, bez ohledu na věk, ale mimo to jsou ještě zvlášť vyhodnoceny odpovědi mladších dětí od 6 do 12 let a starších od 13 do 20 let. Rozdělení dětí podle věku od 6 do 12 let a od 13 do 20 let je zcela nenásilné, jelikož komunitní centrum si stejným způsobem dělí samo své klienty na skupinu mladších a starších klientů.

Jak již bylo zmíněno, celkový počet oslovených klientů je 38, z toho bylo osloveno 16 klientů ve věku od 6 do 12 let a 22 klientů ve věku od 13 do 20 let. V obou těchto věkových skupinách mírně převažuje počet chlapců nad dívkami. Mezi 16 oslovenými klienty, ve věku od 6 do 12 let, bylo 9 chlapců a 7 dívek. Mezi 22 oslovenými klienty, ve věku od 13 do 20 let, bylo 13 chlapců a 9 dívek.

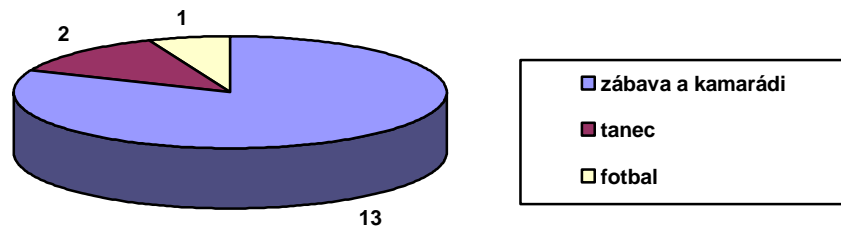
Důvody návštěv klientů:

Stěžejní otázkou výzkumu bylo zjištění důvodů, proč děti a mládež navštěvují komunitní centrum. Odpovědi klientů jsou rozlišeny podle jejich věku. Odpovědi klientů ve věku od 6 do 12 let, dále uvedeno jen „mladší klienti“, jsou znázorněny

⁵⁸ Do výzkumu byli zapojeni všichni klienti, kteří v době, kdy probíhal výzkum, navštívili zařízení.

v grafu č. 2. Odpovědi klientů ve věku od 13 do 20 let, dále uvedeno jen „starší klienti“, jsou znázorněny v grafu č. 3.

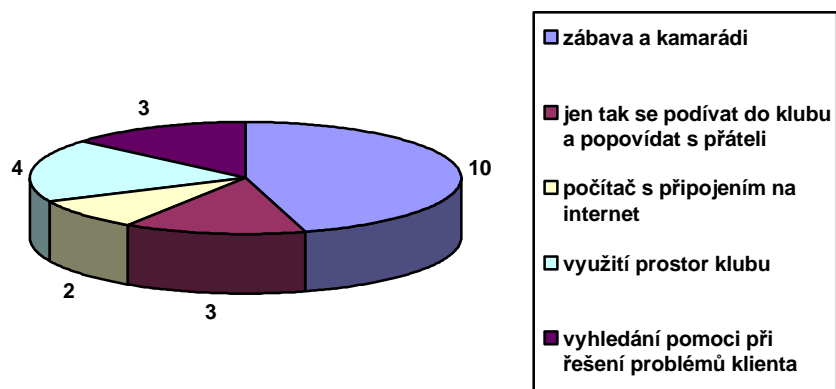
Graf č. 2 Důvody návštěv klientů komunitního centra ve věku od 6 do 12 let



Zdroj: Vlastní výzkum N = 16

Odpovědi mladších klientů byly velmi obdobné. Více jak $\frac{3}{4}$ klientů, respektive 13 klientů uvedlo, že navštěvuje klub, protože je v něm zábava a jsou zde mezi svými kamarády. Jednoho klienta motivuje k návštěvě hlavně možnost zahrát si s ostatními chlapci fotbal, jelikož ho velmi baví. 2x byla jako důvod k návštěvě uvedena možnost tancování s ostatními děvčaty na romské písni.

Graf č. 3 Důvody návštěv klientů komunitního centra ve věku od 13 do 20 let



Zdroj: vlastní výzkum N = 22

Starší klienti si své odpovědi, na rozdíl od mladších dětí, nejprve chvíli promysleli. Přesto téměř polovina, konkrétně 10 klientů, uvádí jako důvod návštěvy vyhledávání zábavy a využití možnosti být mezi svými kamarády. Podobné uvažování se projevuje i u dalších odpovědí. 4 klienti přiznávají, že do zařízení chodí hlavně v zimě, kvůli poskytnutému prostoru, jelikož je pořád lepší sedět v teple klubu a hrát karty, než vysedávat někde venku na lavičkách. 3 klienti se docházejí do zařízení jen tak podívat, co je nového a popovídat s pracovníky a s ostatními klienty, se kterými už se tolik

nevídají z časových důvodů, jelikož každý z nich navštěvuje jinou školu. 2 klienti navštěvují zařízení kvůli možnosti bezplatného využití počítače s připojením na internet. Pouze 3 klienti uvedli, jako důvod návštěvy, vyhledání pomoci a to převážně v oblasti domácí přípravy do školy a doučování.

Celkově lze říci, že z celkového počtu 38 oslovených klientů, pouze 3 uvedli jako důvod návštěvy vyhledání nějaké formy pomoci, zbývajících 35 důvodů návštěvy v sobě skrývá cíl zabavit se a příjemně vyplnit svůj volný čas.

Nejčastěji využívané činnosti:

Uvedli jsme si, že téměř všichni klienti se chtějí v zařízení nějakým způsobem zabavit a strávit tady příjemnější část dne. Další z položených otázek se týkala zjištění, jakým činnostem se klienti v zařízení nejčastěji věnují. Následující odpovědi klientů jsou opět rozlišeny podle věku, nejprve jsou zapsány odpovědi mladších dětí.

Odpovědi mladších dětí jednoznačně potvrzují fenomén dnešní doby, kdy světu vládne technika a počítače. 14 klientů uvedlo, že pokud mohou, tak se rádi věnují práci na počítači s možným připojením na internet.

Další oblíbenou činností je stolní hra fotbálek, který uvedlo hned 12 klientů a je tak druhou nejčastěji uváděnou aktivitou.

9 klientů zmínilo využití sportovních aktivit na dvoře klubu, převážně basketball florbal a fotbal, stejný počet klientů uvedl též hraní společenských a stolních her.

8 klientů vyhledává také hudební zkušebnu, kde mají možnost hrát na nejrůznější hudební nástroje.

8 klientů si ve svých odpovědích vzpomnělo na domácí přípravu do školy, psaní úkolů a doučování. Přestože to pro malé klienty není hlavním důvodem návštěvy zařízení, je chvályhodné, že při výčtu činností, kterým se v zařízení věnují, si alespoň vzpomenou na jednu z nejdůležitějších a nejprospěšnějších činností, které mohou v klubu využívat.

7 klientů se rádo v zařízení věnuje tancování, stejný počet klientů uvedl výtvarné aktivity a stolní tenis.

Starší klienti odpovídali následovně. Z 22 klientů 10 rádo využívá stolní hru fotbálek, 8 klientů zmínilo práci na počítači s přístupem na internet, 8 klientů využívá také prostory sklepa, kde je možné hrát na nejrůznější hudební nástroje. 3 klienti uvedli, že si rádi chodí do klubu jen tak poslechnout kluky, jak hrají na hudební nástroje.

7 klientů vyhledává stolní tenis, 7 klientů uvedlo, že se občas zapojí do některých aktivit, ale nejraději jen tak v zařízení posedí a popovídají o tom, co je nového, 6 klientů v klubu vyhledává sportovní aktivity, které je možné uskutečňovat na dvoře zařízení, stejný počet klientů se rádo věnuje stolním a společenským hrám. 5 klientů využívá pomoc s domácími úkoly a 2 klienti se věnují také tancování.

Jednotlivé odpovědi nám odhalují zajímavé skutečnosti. Zatímco mladší klienti vstupují do zařízení s přáním a touhou věnovat se konkrétním oblíbeným volnočasovým aktivitám, u starších klientů je to poněkud jinak. Pro ně se volnočasové aktivity stávají spíše doplňkovou činností a do zařízení vstupují nejčastěji s úmyslem podívat se, co je nového, posedět a popovídat. Volnočasové aktivity jsou pro starší klienty spíše zpestřením pobytu v zařízení, než hlavním důvodem k návštěvě. Přesto, jak ukazují předchozí odpovědi, se mnozí rádi zapojí do některých činností např. se věnují sportovním aktivitám, hrají fotbal, oblíbené jsou též stolní a společenské hry.

Z oslovených 38 klientů využívá celkem 22 klientů fotbal, 18 klientů počítač s přístupem na internet, 16 klientů hudební zkušebnu, 15 klientů stolní hry, 15 klientů venkovní sportovní aktivity, 14 klientů stolní tenis, 10 klientů výtvarné činnosti, 9 klientů tanec a 13 klientů zmínilo ve svém výčtu také pomoc při domácí přípravě do školy.

Navrhované změny ze strany klientů:

Komunitní centrum pro děti a mládež během svého téměř jedenáctiletého působení několikrát změnilo, respektive upravilo své prostory. Zařízení se snaží svými prostorami i vybavením co nejvíce přiblížit potřebám a požadavkům svých klientů, i přesto jsou požadavky, nároky a nápady klientů na nové pomůcky a vybavení takřka nekonečné a stále je co zlepšovat.

Mladší klienti odpovídali na otázku, co jim v klubu chybí následovně:

6 klientů uvedlo, že jim v zařízení chybí kulečnick, 2 klienti by uvítali k dispozici větší počet počítačů. Následující přání se objevila vždy jen 1x: Xbox, větší tělocvična, posilovací stroje, častější výlety a bowling. V jedné odpovědi zaznělo také přání, aby zařízení navštěvovali noví klienti, kteří by to v klubu oživil, jelikož je komunitní centrum dle klienta příliš uzavřenou společností. Tyto všechny požadavky byly uvedeny z úst pouze sedmi klientů, někteří tedy měli na srdci hned několik nedostatků, které jim chybí ke spokojenosti v klubu. Oproti tomu 9 zbývajících klientů si na žádný nedostatek nevzpomnělo a v klubu jim nic nechybí.

Starší klienti odpovídali na stejnou otázku takto:

7 uživatelům chybí v zařízení kulečnick, 1 klient by uvítal více počítačů a 2 klienti by si přáli do herny ještě jedny klávesy.

Další odpovědi se již netýkají hmotného vybavení klubu, ale spíše změn v provozních záležitostech. Jednou se objevilo přání mít konkrétní nabídku aktivit, do kterých by se klienti mohli zapojovat, aby nemuseli zábavu vyhledávat sami. Dvakrát se stejně jako u mladších klientů objevilo přání, aby zařízení navštěvovali noví klienti, kteří by to v klubu oživil, jelikož je komunitní centrum příliš uzavřenou společností. Dalším přáním bylo zaměstnat v klubu ještě jednoho pracovníka, což nám potvrzuje fakt, že mladý člověk v tomto věku vyhledává kontakt a má zájem o rozhovory. Dvakrát se objevila odpověď typu, že by to chtělo nějakou změnu, nějak vylepšit, ale klienti nebyli sami schopni definovat, co konkrétně by si přáli.

Bohužel se v odpovědích klientů objevily také nemístné vulgární požadavky, takže 2 klienti by v zařízení uvítali sexuální aktivity a holky u tyče.

Uvedená přání vyslovilo celkem 18 klientů, každý z nich měl tedy pouze jedno přání, nikdo z oslovených nevyslovil v jedné odpovědi více požadavků. Čtyřem zbývajícím klientům v klubu nic neschází.

Pokud bychom chtěli shrnout celkově odpovědi všech klientů komunitního centra, vypadalo by to následovně.

13 klientů uvádí, že jsou spokojeni a v klubu jim nic nechybí, 13 klientů by si přálo kulečnick, 3 klienti by uvítali více počítačů a 3 klienti by si přáli, aby do klubu chodili noví klienti, čímž by se rozbila uzavřená společnost v klubu, 2 klienti by chtěli nové klávesy. Zbývajících odpovědi zde nebudou znovu uváděny, jelikož se neobjevily opakovaně, ale pouze jedenkrát.

Otevírací doba zařízení:

Komunitní centrum během své existence již několikrát změnilo svou otevírací dobu. Zařízení se snaží reagovat na potřeby klientů, ale jelikož klientela klubu je ve věkovém rozpětí od 6 do 20 let, je nesmírně těžké vytvořit takovou otevírací dobu, která by vyhovovala co největšímu počtu klientů. Prostory klubu⁵⁹ i počet pracovníků⁶⁰ je

⁵⁹ Komunitní centrum sídlí v dvoupatrové starší budově. V 1. patře se nachází kancelář pracovníků, učebna (v této místnosti probíhá domácí příprava do školy a doučování) a kuchyňka. V přízemí se nachází tělocvična a herna. Klienti mají k dispozici dále betonový dvorek a hudební zkušebnu. Prostory klubu jsou účelně zařízeny podle toho, k čemu jsou určeny. Místností jsou svou velikostí vhodné maximálně pro 15 – 20 osob, proto by šlo jen s obtížemi realizovat pouze společnou otevírací dobu pro obě věkové

omezen, proto je ve stávajících prostorách nutné otevírací dobu rozfázovat tak, aby klienti mohli využívat co nejkvalitnější služby a nebyli např. rušeni při psaní úkolů někým, kdo by se vedle nich chtěl věnovat volnočasovým aktivitám.

V současné době je komunitní centrum pro své klienty otevřeno od pondělí do čtvrtku od 12 do 18 hodin. Provoz zařízení je však dále částečně rozdělen podle věku klientů. Zařízení má ve své otevírací době zvlášť vyhrazen čas na pomoc s domácí přípravou do školy, zvlášť na provoz pro mladší děti do 12 let a zvlášť čas na provoz pro starší od 13 do 20 let.

V případě, že děti potřebují pomoci s přípravou do školy, mohou komunitní centrum navštívit od 12 do 15 hodin, kde ve třídě vyhrazené pouze pro domácí přípravu do školy, mají možnost za pomoci pracovníka využít doučování a pomoc s psaním domácích úkolů. Tuto službu využívají hlavně malé děti na 1. stupni základní školy, proto je otevřeno již od dvanácti hodin, aby prvňáci mohli jít ze školy rovnou do klubu na psaní úkolů a netoulali se po městě. Hranice 15 hodiny se v zařízení nějak striktně nedodrhuje, v případě že má některý z klientů odpolední vyučování, nebo se nemohl dostavit na psaní úkolů dřív z důvodu dojíždění např. na střední školu do vedlejšího města, může o doučování požádat během celé otevírací doby klubu.

Klubové činnosti se mohou mladší klienti do 12 let věnovat od 13:30 do 16:30 hodin. Starší klienti od 13 do 20 let pak od 15 do 18 hodin. Mladší i starší děti mohou tedy klub využívat po dobu 3 hodin, z toho mají 1,5 hodiny společných a 1,5 samostatně, jen pro svoji věkovou skupinu. V pátek mohou klienti využívat komunitní centrum od 12 do 13:30 a to pouze na doučování a psaní domácích úkolů. Klubová činnost probíhá od pondělí do čtvrtka, v pátek je klub uzavřen.

Jelikož klientelu komunitního centra tvoří převážně romské děti a mládež⁶¹, která pocházejí z vícečetných rodin, dá se říci, že většina klientů je mezi sebou v nějakém příbuzenském vztahu (sourozenci, bratřenci, sestřenice), případně vyrůstají ve stejné lokalitě města a jejich rodiny se vzájemně znají. Mladším dětem tedy nedělá žádné

skupiny. V zařízení schází místnost, kde by se dalo jen tak posedět u čaje a popovídat. V případě, že si starší klienti chtějí mezi sebou povídat, musejí počítat s tím, že ve společné otevírací době bude povídání vypadat spíše jako překřikování hluku, který v herně vyprodukují mladší klienti v rámci svých her.

⁶⁰ Dětem a mládeži se zde věnuje 7 pracovníků včetně vedoucího pracovníka, z toho jsou ale pouze 2 pracovníci zaměstnání na celý úvazek.

⁶¹ Autorka práce toto tvrdí na základě absolvované praxe v zařízení, během které měla možnost pracovat s klienty komunitního centra. Klienti se od většinové společnosti liší svým jazykem, kulturními zvyklostmi a tělesnými znaky, podle kterých lze určit, že se jedná o příslušníky romské menšiny. Podle výše uvedeného hodnocení lze určit, že z celkového počtu 38 oslovených klientů patřilo 34 oslovených k příslušníkům romské menšiny a 4 oslovené k příslušníkům většinové společnosti.

problémy bavit se staršími dětmi, naopak společnost starších vyhledávají. Tento fakt se projevuje i v následujících výsledcích z rozhovorů.

Z mladších klientů je s otvírací dobou spokojeno pouze 6 dětí, zbývajících 10 dětí by chtělo otvírací dobu změnit. 2 klienti by chtěli mít otevřeno v pátek i pro klubovou činnost, nejen pro úkoly. 3 klienti chtějí délku otvírací doby zachovat, ale přáli by si, aby chodili mladší i starší klienti společně, tzn. aby bylo otevřeno od 13:30 do 18 hod. pro všechny. Zbývajících 5 klientů má hned dvě přání, chtěli by navštěvovat klub společně s velkými a dále by uvítali prodloužení otvírací doby klubu do 19 – 20 hod.

Ze starších klientů je s otvírací dobou spokojeno 8 klientů. 3 klienti by uvítali otevření klubu během pátečního odpoledne a večera, 4 klienti by uvítali prodloužení otvírací doby do 19 – 20 hodin, 1 klient projevil přání posunout otvírací dobu až do 22 hodin. Zbývajících 6 klientů má hned dvě přání, uvítali by prodloužení otvírací doby do 19 – 20 hodin a chtěli by mít klub pouze pro sebe, aniž by se jim část otvírací doby kryla s provozem s mladšími klienty.

Celkově je s otvírací dobou spokojeno 14 klientů z oslovených 38. O prodloužení pracovní doby na všech pět pracovních dnů projevilo zájem celkem 5 klientů. Prodloužení otvírací doby do pozdního odpoledne, respektive do 19 – 20 hodin, je přáním celkem 15 klientů, 1 klient by uvítal otvírací dobu dokonce až do 22 hodin. Jednotnou otvírací dobu pro celou cílovou skupinu by si přálo celkem 8 klientů, což je polovina ze všech oslovených klientů do 12 let věku. O přizpůsobení otvírací doby tak, aby se mladší a starší klienti nepotkávali je přáním 6 klientů z celkového počtu 22 oslovených starších 13 let.

Intenzita navštěvování komunitního centra:

Intenzita docházení klientů do zařízení se v komunitním centru mění s jejich věkem. Zatím co mladší děti docházejí, až na výjimky, do zařízení s opravdovou pravidelností, u starších klientů se vyskytují spíše občasné nepravidelné návštěvy.

12 klientů ve věku od 6 do 12 let navštěvuje komunitní centrum každý den. Zbývajících 4 klienti dochází do zařízení 1x – 2x týdně. Dva z těchto čtyř klientů navštěvují Ambrelu každou středu, jelikož v tento den je zavřeno v klubu Barák.

U věkové skupiny od 13 do 20 let byly odpovědi rozmanitější. I u starších nalezneme věrné klienty, kteří klub navštěvují s vytrvalou pravidelností každý den. Denně dochází do klubu 8 klientů. 7 klientů navštěvuje Ambrelu 1x – 2x týdně a zbývajících 7 klientů vyhledává klub 1x – 3x za měsíc.

Celkově situace vypadá takto: Z 38 oslovených klientů, navštěvuje 20 klientů Ambrelu denně, 11 klientů dochází do klubu 1x – 2x týdně a 7 klientů vyhledává klub pouze příležitostně 1x – 3x za měsíc.

Délka užívání poskytovaných služeb:

Odpovědi na otázku, jak dlouho navštěvuješ Ambrelu, byly téměř totožné. Jak již bylo uvedeno, zařízení pro romské děti a mládež má v Třebíči tradici od roku 2000. Jelikož v dřívějších letech bylo zařízení nejen pro klienty od 6 let, ale už i pro děti od 2 let, které do zařízení docházely místo do běžné mateřské školy, většina současných klientů zažila první kontakt se zařízením již v takto útlém věku.

Z celkového počtu 38 oslovených klientů, uvedlo 26 klientů, že zařízení navštěvují buď od dob, kdy mohli začít využívat službu jako předškolní děti, starší jsou uživateli prakticky od vzniku zařízení. Pouze 6 klientů dochází do zařízení až v posledních třech letech. Ve dvou případech se objevila odpověď, že zařízení tito klienti začali navštěvovat až po doporučení kamarádky, ve zbývajících čtyřech případech bylo důvodem přistěhování do Třebíče ze Slovenska.

Celkové zhodnocení komunitního centra Ambrela:

Na konci rozhovorů byli klienti požádáni o celkové zhodnocení zařízení. Styl známkování byl totožný jako v klubu Barák, proto není zapotřebí se s ním blíže seznamovat. Pro lepší přehlednost jsou výsledky známkování zapsány v tabulce č. 2.

Tabulka č. 2 Celkové zhodnocení komunitního centra za pomoci známkování

známka	počet klientů ve věku od 6 do 12 let	počet klientů ve věku od 13 do 20 let
1	5	2
2	5	8
3	4	10
4	2	2
5	0	0

Zdroj: vlastní výzkum N = 38

Hodnocení klientů není zcela jednoznačné, nejčastěji se objevuje spíše průměrné hodnocení, okolo známek 2 – 3. Klienti ve věku od 6 do 12 let hodnotili zařízení průměrnou známkou 2, 18. Hodnocení starších klientů ve věku od 13 do 20 let je ještě o něco horší, komunitní centrum hodnotili průměrnou známkou 2, 54. Průměrná známka, kterou komunitní centrum získalo od svých klientů, je 2, 39.

4.3 Celkové výsledky NZDM v Třebíči, respektive komunitního centra Ambrela a nízkoprahového klubu Barák a zodpovězení výzkumných otázek

Jak již bylo uvedeno, v Třebíči fungují dvě nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. V obou těchto zařízeních probíhal stejný výzkum. S jeho výsledky jsme se seznámili v předchozích dvou podkapitolách. V této podkapitole budou zjištěné výsledky shrnuty, což nám umožní pohlédnout na celkovou situaci v Třebíči.

V Třebíči bylo osloveno celkem 78 klientů⁶² NZDM. Cílem výzkumu bylo zjistit odpověď na dvě výzkumné otázky. Nejprve jsme zjišťovali, co motivuje klienty NZDM v Třebíči k návštěvě NZDM. Dále nás zajímala spokojenost klientů v NZDM. Konkrétní výsledky z jednotlivých zařízení nám jsou již známy, nyní se seznámíme s celkovou situací v NZDM v Třebíči, bez toho, aniž bychom rozlišovali, kterého zařízení je odpovídají klientem.

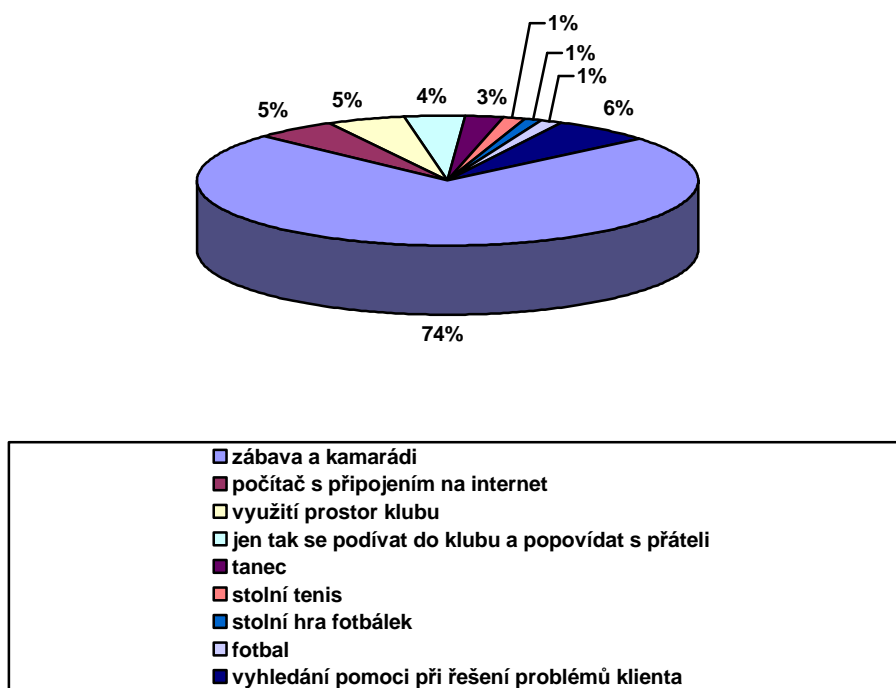
Oproti předchozím dvěma kapitolám neuvádíme ve vyhodnocení reálný počet klientů, ale uvádíme procenta. Vzhledem k celkovému počtu 78 oslovených respondentů nám procentuální vyčíslení lépe předkládá zjištěné informace.

Důvody návštěv klientů:

Od 78 klientů se nám dostalo 9 různých variant důvodů, některé se opakují velmi často a mají tak velmi vysoké procentuelní zastoupení, jsou uvedeny však i důvody, které zmínil např. pouze jeden klient. Jako nejčastější důvod návštěvy uvádějí klienti jednoznačně hledání zábavy a společnosti kamarádů. Takto odpovědělo 74 % ze všech oslovených klientů. Zbývající odpovědi a jejich procentuelní zastoupení jsou znázorněny v grafu č. 4.

⁶² Jedná se o součet oslovených klientů nízkoprahového klubu Barák a komunitního centra Ambrela.

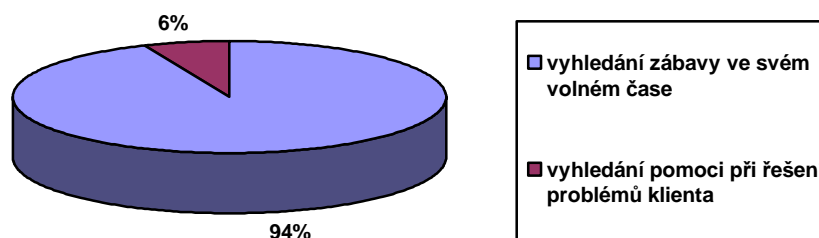
Graf č. 4 Důvody návštěv klientů NZDM v Třebíči



Zdroj: vlastní výzkum N = 78

Z grafu č. 4 je patrné, že pouze 6 % klientů, z celkového počtu 78 oslovených klientů, uvádí jako důvod své návštěvy hledání nějaké formy pomoci. Zbývající uvedené důvody v sobě skrývají cíl zabavit se a příjemně vyplnit svůj volný čas činnostmi, která klienty baví. Motivace klientů k návštěvě NZDM v Třebíči se dá tedy rozdělit na motiv týkající se hledání zábavy a motiv týkající se hledání pomoci. Takto zúžené rozdělení důvodů návštěv, bez uvedení konkrétních volnočasových aktivit, znázorňuje graf č. 5.

Graf č. 5 Důvody návštěv klientů NZDM v Třebíči (zúžená verze)



Zdroj: vlastní výzkum N = 78

Z grafu č. 5 je patrné, že 94 % klientů navštěvuje klub z důvodu možnosti trávit zde svůj volný čas. Pouze 6 % klientů hledá v zařízení především pomoc při řešení svých

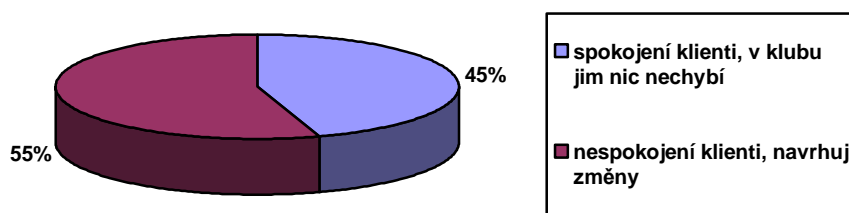
problémů. Klienti nejčastěji využívají pomoc v oblasti domácí přípravy do školy, mohou však do zařízení přijít s jakýmkoliv problémem, který subjektivně považují za problém.

Graf. č. 5 je pro náš výzkum velmi významný, zodpovídá nám výzkumnou otázku „Co motivuje klienty NZDM v Třebíči k návštěvě NZDM?“ Odpověď na výzkumnou otázku je zcela jednoznačná, pro 94 % klientů jsou hlavním důvodem k návštěvě volnočasové aktivity, respektive možnost trávit v klubu svůj volný čas ve společnosti kamarádů.

Navrhované změny ze strany klientů:

Klientům NZDM v Třebíči byla položena otázka, jestli jim v klubu něco chybí a jestli by uvítali popřípadě nějaké změny. Zda jsou klienti spokojeni nebo mají přání něco změnit je znázorněno v grafu č. 6.

Graf č. 6 Přání klientů NZDM něco změnit



Zdroj: vlastní výzkum N = 78

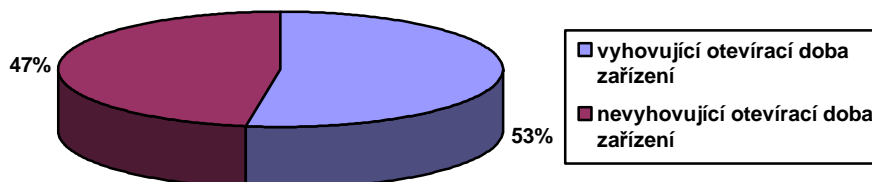
Více jak polovina klientů, respektive 55 % z oslovených klientů navrhuje změny, které by v klubu uvítali, jedná se např. o zakoupení kulečnicků, počítačů apod. Konkrétní návrhy na změny jsou zveřejněny ve výsledcích z jednotlivých zařízení (viz str. 33 a str. 38). 45 % klientů žádnou změnu nenavrhl, v klubu jim nic nechybí.

Spokojenost s otevírací dobou:

Vyhovující otevírací doba zařízení je základem pro jeho úspěšný chod a spokojené klienty. Klienti NZDM v Třebíči byli dotazováni, zda jim vyhovuje otevírací doba klubu. Obě zařízení se snaží pružně reagovat na potřeby svých klientů a během letitého působení se jejich otevírací doba několikrát změnila, tak aby vyhovovala co největšímu počtu klientů. Přesto se v odpovědích klientů projevovала docela velká nespokojenost.

Bohužel dokonalá otevírací doba, která by vyhovovala pokud možno všem klientům, neexistuje. Spokojenost klientů s otevírací dobou znázorňuje graf č. 7.

Graf č. 7 Spokojenost klientů NZDM v Třebíči s otevírací dobou zařízení



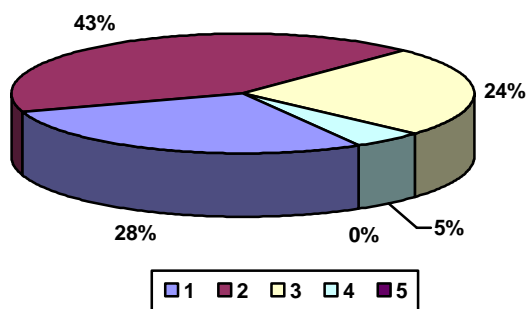
Zdroj: vlastní výzkum N = 78

Z celkového počtu 78 oslovených klientů je 53 % s otevírací dobou spokojeno a nic by na ni neměnili. 47 % klientů je s otevírací dobou nespokojeno. Změny otevírací doby navrhované ze strany klientů zde nejsou uváděny, podrobně jsou popsány ve výsledcích z jednotlivých zařízení (viz str. 34 a str. 39).

Celkové zhodnocení NZDM v Třebíči:

Rozhovory s klienty NZDM v Třebíči byly zakončeny celkovým ohodnocením zařízení pomocí známkování. Zvolená známka by měla odpovídat celkové spokojenosti klienta v daném zařízení. Z toho důvodu byla položena až na konci rozhovorů, aby si oslovené děti a mládež mohly během odpovídání na předchozí otázky lépe uvědomit svoji spokojenost v daném zařízení. Celkové zhodnocení obou nízkoprahových klubů pro děti a mládež znázorňuje graf č. 8.

Graf č. 8 Celkové zhodnocení NZDM v Třebíči za pomoci známkování⁶³



Zdroj: vlastní výzkum N = 78

⁶³ Známkou 5 nikdo z klientů zařízení nehodnotil, v grafickém znázornění této známce odpovídá hodnota 0 %.

Úkolem 78 klientů bylo ohodnotit zařízení známkou jako ve škole. Z grafu č. 8 je patrné, že nikdo z klientů neohodnotil zařízení známkou pět. Největší zastoupení měla známka dva, kterou hodnotilo zařízení hned 43 % klientů. Jedničky a trojky měly velmi podobné zastoupení tj. jedničkou zařízení hodnotilo 28 % klientů, trojkou pak 24 % klientů. Čtyřkou zařízení hodnotilo pouze 5 % klientů.

Zjištěné skutečnosti nám odpovídají na druhou výzkumnou otázku, respektive na otázku „Jaká je spokojenost klientů v NZDM?“

Posouzení spokojenosti bylo ve výzkumu náročnějším bodem, jak zjišťování důvodů návštěv. Celkovou spokojenost klienta v zařízení nelze posoudit pouze pomocí jedné otázky, proto bylo klientům položeno hned několik otázek zjišťujících jejich spokojenost se zařízením.

Klienti NZDM se nebáli projevit svou případnou nespokojenost a s chutí navrhovali nové změny. Ve výzkumu bylo zjištěno, že 47 % oslovených klientů by uvítalo změny v otevírací době zařízení. Ve vybavení nebo chodu zařízení by uvítalo změny dokonce 55 % oslovených klientů. Klienti klubu Barák by uvítali změny převážně ve zlepšení počítačové techniky, klienti komunitního centra však vidí nedostatky nejen ve vybavení zařízení, ale starší klienti by uvítali též větší otevřenost klubu pro veřejnost. S otevřeností by však pravděpodobně nemuseli souhlasit někteří mladší klienti, kteří vnímají zařízení jako čistě romské.

Klienti klubu Barák jsou celkově spokojenější než klienti komunitního centra Ambrela. Větší nespokojenost klientů Ambrely se projevovala ve všech položených otázkách i v závěrečném hodnocení zařízení známkou. Zatímco klub Barák získal od svých klientů průměrnou známku 1,75, Ambrela získala od klientů hodnocení téměř o stupeň horší. Průměrná známka, kterou získalo komunitní centrum od svých klientů, je 2,39.

Přesto, že se v hodnocení neprojevovala pouze chvála, ale i nespokojenost, na základě osobní návštěvy zařízení si troufám tvrdit, že oba kluby se snaží maximálně přizpůsobovat potřebám klientům tak, aby byli co nejspokojenější. Klienti mají ke svým zařízením vztah a navštěvují je s poměrně velkou pravidelností. Potvrzuje nám to zjišťovaná intenzita návštěv klubu. NZDM v Třebíči vyhledává denně 42 klientů, což je více jak polovina všech oslovených. Dalších 21 klientů dochází do zařízení 1x – 2x týdně. Celkově se tedy jedná o velmi intenzivní návštěvnost, díky které mohou

pracovníci s klienty navázat bližší vztah a získat si tak snáze jejich důvěru, což je základem pro úspěšnou práci s dětmi a mládeží.

5 Diskuse

V následující kapitole se budeme zabývat hodnocením výsledků získaných při výzkumu. Výsledky z obou zařízení budou okomentovány jednak samostatně tzn. bude provedeno zhodnocení zařízení jako takového, dále budou obě zařízení mezi sebou porovnávána a nakonec bude diskutována celková situace v Třebíči.

V nízkoprahovém klubu Barák bylo osloveno celkem 40 klientů, v komunitním centru 38 klientů. V obou zařízeních mírně převažují chlapci nad dívkami. V Třebíči z celkového počtu 78 oslovených klientů NZDM je pouze 32 dívek a 46 chlapců.

V případě, že chceme porovnávat výsledky mezi komunitním centrem Ambrela a nízkoprahovým klubem Barák, musíme porovnávat odpovědi stejné věkové skupiny, jelikož např. dítě v osmi letech má bezesporu jiné nároky a potřeby, než dospívající jedinec. Uveřejňování výsledků komunitního centra neodděleně by bylo zavádějící a zkreslující.

Diskuze v oblasti důvodů návštěv zařízení:

Pro 38 klientů nízkoprahového zařízení Barák (z celkového počtu 40 oslovených) je motivací k návštěvě klubu zábava a možnost setkání s kamarády, kteří jsou také klienty klubu. Pro 19 klientů komunitního centra Ambrela, starších 13 let (z celkového počtu 22 oslovených), je motivací k návštěvě též vyhledávání zábavy a setkávání s přáteli. Lépe řečeno, návštěva zařízení je pro ně příjemnější variantou, jak trávit svůj volný čas. Celkem 5 klientů (2 klienti Baráku a 3 Ambrely) motivuje k návštěvě klubu nabídka nějaké formy pomoci s jejich problémy, především se jedná o pomoc s domácí přípravou do školy a doučování.

Klienti od 6 do 12 let vyhledávají komunitní centrum výhradně za účelem zábavy, ani jednou se u této věkové skupiny neobjevila odpověď, která by jako důvod návštěv zmiňovala nějakou formu pomoci.

Za povšimnutí stojí zjištěný fakt, že děti starší 12 let alespoň ojediněle uvádí jako důvod své návštěvy hledání pomoci, jistou souvislost můžeme hledat ve vývojové psychologii, jelikož období, kterým si právě prochází je bezesporu obdobím plným převratných změn, se kterými se musí mladý člověk vypořádat. Všichni klienti ve věku od 6 do 12 let uvedli jako důvody pouze odpovědi týkající se výhradně volného času.

Vyhledávání volnočasových aktivit je v tomto věku velmi přirozené. Jak již bylo zmíněno v podkapitole, která se týkala dětí, jedinci se v tomto věku snaží ve svém volném čase věnovat především skupinové hře, společenským hrám a sportovním činnostem, což se v našem průzkumu potvrzuje. Zájem o tyto aktivity ze strany dětí je opravdu velký.⁶⁴

V komunitním centru vyhledává tato věková skupina nejvíce následující činnosti: počítač s internetem, fotbal, stolní tenis, sportovní aktivity, stolní a společenské hry, hudební zkušebna s možností hraní na hudební nástroje, výtvarné aktivity a tanec. Někteří ze starších klientů se v komunitním centru rovněž rádi zapojují do některých z těchto aktivit. V klubu Barák je situace s využívanými činnostmi velmi obdobná, pouze díky modernějšímu vybavení se nejoblíbenější činností stává mimo fotbalu také kulečnick.

Vyhledávání zábavy je přirozeným jevem v našem životě. Člověk je tvorem společenským a je jasné, že pokud bychom si měli vybrat mezi volnočasovými aktivitami se svými vrstevníky a posedáváním někde v koutku doma o samotě, většina z nás by si určitě vybrala tu první variantu. Nízkoprahová zařízení umožňují dětem a mládeži trávit čas se svými vrstevníky. Tímto zařízení bezesporu přispívají ke správnému duševnímu rozvoji dětí a mládeže. Jak již bylo uvedeno v podkapitole *Děti, mládež a volný čas*, díky společnému prožívání a kontaktu ve skupině se u jedince rozvíjejí důležité sociální dovednosti a dochází k pozitivnímu formování jeho osobnosti.⁶⁵

To, že obě oslovená zařízení nenavštěvují jejich klienti nutně za účelem hledání podpory a pomoci neznamena, že zařízení pomoc a podporu klientům např. při jejich vývojových, vztahových a vzdělávacích úskalích neposkytuje. Zařízení svým klientům

⁶⁴ Srov. ŘÍČAN, P. *Cesta životem : vývojová psychologie*, s. 145 – 157.

⁶⁵ Srov. ELDORÁDO. *Volný čas dětí* [online]. [cit. 10. února 2011]. Dostupné na <<http://eldorado.unas.cz/olnycasdeti.htm>>.

jednoznačně pomáhá, ať už si to sami klienti uvědomují či nikoliv, lze to doložit např. následujícím příkladem z praxe⁶⁶.

Radek začal zařízení navštěvovat z důvodu efektivního trávení volného času se svými kamarády. Při návštěvách v klubu se zcela přirozeně postupným kontaktem a nenásilným rozhovorem o běžných věcech začal vytvářet přátelský vztah mezi Radkem a pracovníkem. V Radkově životě se nečekaně objevil problém, matka po dlouholetém manželství požádala o rozvod. Radek se měl rozhodnout, se kterým z rodičů chce bydlet. Rozvod v jejich rodině byl nečekanou událostí. Na Radka měla nová situace velmi negativní dopad, zhoršil se mu prospěch ve škole, najednou nevládal věci, se kterými si dříve hravě poradil. Při jedné Radkově návštěvě v klubu si pracovnice všimla změn v jeho chování, zeptala se ho, jestli ho něco netrápí. Radek se rozpovídal a na konci odpoledne se cítil mnohem lépe, byl rád, že se může někomu svěřit se svými pocity, rodiče viděli jen sebe, nezajímali se o to, co prožívá jejich syn. Radek začal do zařízení docházet na doučování školní látky, kterou ve svém těžkém období nevládal a brzy se opět dostal do formy. Díky vnímavosti pracovníka nakonec Radek zvládl přijmout novou situaci v rodině. Zařízení Radkovi nakonec dalo mnohem víc, než od něj původně očekával, volnočasové aktivity se staly prostředkem k vyhledání pomoci. Radek není jediným příkladem, obdobné situace můžeme vidět u více klientů. Tímto nenásilným způsobem pomáhají NZDM mladým lidem na cestě k dospělosti.

V rámci volného času se totiž lze snadněji a účinněji přiblížit k uživateli a navázání důvěry pro další práci je pak efektivnější. Málo který uživatel by dokázal přijít do zařízení již s předem připravenou zakázkou, se kterou by přímo zamířil za sociálním pracovníkem. Jak již bylo zmíněno, primárním důvodem k návštěvě klubu ze strany klientů je především využití volného času, a až po určité době, která je zcela individuální, dochází k využití některé z dalších služeb.⁶⁷

Je jen těžko představitelné, aby mladý člověk, který nemá oporu ve své rodině, dokázal při řešení nějakého svého problému vyhledat sám z vlastní iniciativy odbornou pomoc v některé z institucí. Jak jsme si již uvedli v kapitole *Pomoc mladým na cestě k dospělosti*, pro děti a mládež je při řešení jejich problémů rozhodující anonymita,

⁶⁶ Autorka práce tento příklad získala od pracovníků při absolvování odborné praxe v zařízení, jméno klienta použité v příkladu je smyšlené.

⁶⁷ ZELENÁ, M. *Zhodnocení výkonnosti a efektivity poskytovaných služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. České Budějovice, 2010. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Zdravotně sociální fakulta. Vedoucí práce J. Molek.

potřebná intimita, důvěra a bezpečné prostředí. V případě, že mají strach z vyjádření jejich problému okolí a veřejnosti, raději se na pomoc instituce neobracejí.⁶⁸

NZDM je tedy podle mého názoru ideálním místem, kde mohou najít pomoc a podporu ty děti a mládež, které nenacházejí tuto podporu ve svých rodinách. V případě, že dítě nemá oporu ve svém rodiči, jemu nejbližším dospělém člověku, musí si tuto oporu hledat jinde. Myslím si, že pro malé dítě na 1. stupni základní školy je určitě příjemné, když se mu věnuje dospělý člověk, který si s ním ochotně zahraje karty nebo pexeso, zrovna tak mladý pubescent bude vděčný za to, že si s ním dospělý člověk popovídá jen tak o životě a se zájmem vyslechne jeho názory a myšlenky. I tyto zdánlivé maličkosti pomáhají klientům při hledání jejich místa v životě.

Pokud bychom měli celkově shrnout situaci v Třebíči, vypadalo by to následovně: z celkového počtu 78 oslovených klientů NZDM v Třebíči, navštěvuje 73 klientů zařízení z důvodu hledání zábavy ve společnosti svých kamarádů. Lépe řečeno, téměř 94 % oslovených klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v Třebíči motivuje k návštěvě zařízení hledání zábavy ve společnosti svých vrstevníků.

Obdobné výsledky, kde významnou roli hraje volný čas, byly zjištěny i v jiných výzkumech. Např. kolegyně Zelená se zabývala v rámci své diplomové práce situací ve třech NZDM v různých městech v České republice. Výzkum pomocí dotazníkového šetření uskutečnila v NZDM Orion v Ústí nad Labem, v NZDM Archa ve Vsetíně a v NZDM Kotec v Mariánských Lázních. Ve své práci uvádí následující: „Na základě dotazníkového šetření, provedeného pro účel diplomové práce, bylo zjištěno, že více jak 70 % respondentů dochází do těchto zařízení primárně především z důvodu nabízených volnočasových aktivit a možnosti trávit svůj volný čas v prostředí klubu.“⁶⁹

K obdobným výsledkům došla též kolegyně Burešová. V rámci výzkumu bakalářské práce, který realizovala v organizaci Šance pro Tebe v Chrudimi a NZDM Free klub v Pardubicích zjišťovala mimo jiné od klientů informaci, v čem je dobré chodit do klubu. Ve své práci uvádí: „velké procento klientů vítá možnost volnočasových aktivit, především těch, které doma nemají k dispozici. Tím je myšlen počítač, stolní fotbal, stolní tenis atd. Cení si toho, že mohou v klubu poznat nové lidi a sejit se s kamarády. V zimních měsících uživatelé, kteří se jinak toulají ulicemi,

⁶⁸ Srov. KLÍMA, P. Pedagogika mimo zdi institucí. In *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. s. 368 – 369.

⁶⁹ ZELENÁ, M. *Zhodnocení výkonnosti a efektivity poskytovaných služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. České Budějovice, 2010. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Zdravotně sociální fakulta. Vedoucí práce J. Molek.

mohou ocenit vyhřátou místnost. Dále si uvědomují pozitivum nabídky doučování a rady v případě různých osobních problémů.⁷⁰

Lze si povšimnout, že aktivity uváděné kolegyní Burešovou nezaznívají v naší práci poprvé. Výzkum v Třebíči nám též ukazuje vysoký zájem o tyto činnosti ze strany klientů.

K zajímavému poznatku došla kolegyně Bruknerová, která realizovala výzkum v klubu Labyrint v Brně a v NZDM Tulip v Uherském Hradišti. Ve své bakalářské práci zjišťovala od klientů, co jim může klub podle nich nabídnout. Dotazovaní vyjmenovali konkrétní volnočasové aktivity, popřípadě zmiňovali povídání s kamarády, pouze v jediné odpovědi se vyskytlo poradenství. Bruknerová se domnívá, že souvislost se sociální prací v nízkoprahovém zařízení mladým lidem uniká, vnímají ho pouze jako volnočasový klub. Bruknerová dále upozorňuje na zajímavou skutečnost, že pokud byla některým z návštěvníků během rozhovoru položena otázka, zda se mohou na pracovníky obrátit se svými problémy, automaticky odpovídali, že ano.⁷¹ Tento poznatek nám opět potvrzuje již diskutované zjištění, že volnočasové aktivity jsou ideální příležitostí k vytvoření vztahu mezi klientem a pracovníkem.

Diskuse v oblasti spokojenosti klientů NZDM:

Spokojenost klienta je subjektivním ukazatelem kvality poskytované péče. Ve většině případů hodnotí klient v rámci výzkumu svoji spokojenost s dostupností služby a přijatelnost služby. Klienti mnohdy neuvádějí v průzkumech opravdu to, co si myslí, ale své odpovědi se snaží z různých důvodů trochu nadhodnotit. Doporučuje se, aby poskytovatelé služby znali stanovisko spokojenosti svých klientů, ale neměli by jejich hodnocení přisuzovat zvláště mimořádný význam.⁷²

Spokojenost klientů NZDM v Třebíči byla zjišťována postupným položením hned několika otázek. Největší váhu v hodnocení spokojenosti mají odpovědi, uvádějící celkové hodnocení zařízení známkou jako ve škole. Využití metody známkování považují u dětí a mládeže za velice vhodné, jelikož se s tímto stylem hodnocení denně setkávají ve škole a tudíž je pro ně snadno pochopitelné.

⁷⁰ BUREŠOVÁ, L. *Vliv nízkoprahového zařízení na kvalitu života dětí a mladistvých*. Olomouc, 2010. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Pedagogická fakulta. Ústav speciálněpedagogických studií. Vedoucí práce M. Růžička.

⁷¹ Srov. BRUKNEROVÁ, E. *Práce s neorganizovanou mládeží a nízkoprahovém zařízení*. Brno, 2007. Bakalářská práce. Masarykova univerzita. Pedagogická fakulta. Katedra sociální pedagogiky. Vedoucí práce E. Štěpařová.

⁷² Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 222.

Je jen těžko představitelné, že by výzkum spokojenosti probíhal pouze položením jedné otázky. Po zkušenostech při práci s dětmi a mládeží si dovedu živě představit, že v případě, kdy by byla dětem položena otázka: „Jak jsi tady spokojen?“ Dítě s největší pravděpodobností pokrčí rameny a z jeho úst se ozve „normálně“ nebo „jde to“. Pokud chceme zjistit opravdovou spokojenost klientů, je nutné zvláště u dětí a mládeže položit raději více otázek, které dítě na celkové zhodnocení spokojenosti „naladí“ a výsledné hodnocení tak bude bezesporu přesnější, než kdyby jim byla položena pouze jedna otázka.

Jedna z otázek týkající se spokojenosti zjišťovala, zda je něco, co klientům v klubu chybí. V klubu Barák se nespokojenost projevila pouze v oblasti technického vybavení klubu. 3 klienti by si totiž přáli více počítačů a 2 Xbox. V komunitním centru chybí 7 klientům ve věku od 13 do 20 let kulečnick, 2 klienti by uvítali v herně nové klávesy a 1 klient si přeje více počítačů.

Dvěma dětem, ve věku od 6 do 12 let, chybí v komunitním centru více počítačů a dokonce 6 klientům v tomto věku chybí kulečnick. Výsledky výzkumu provedeného u této věkové skupiny nám potvrzují slova Giddense, který upozorňuje na fakt, že se oslabuje status dětství. Děti dnešní doby se daleko dříve seznamují se světem dospělých, než tomu bylo v předchozích generacích.⁷³ I takto malé děti nezajímají pouze stolní nebo sportovní hry určené, dle nás dospělých, k jejich věku, ale na popularitě stoupá již zmíněný kulečnick a počítače s připojením na internet. Je až zarážející, kolik klientů v takto nízkém věku mi při praxi v zařízení sdělilo, že má na internetu svůj profil, facebook apod. Počítačová gramotnost je v dnešní době samozřejmostí již u takhle malých dětí, což by rozhodně nebylo na škodu, kdyby se děti v tomto věku nechtěly na internetu věnovat činnostem vhodným spíše pro dospělé.

Již zmiňovaný kulečnick je neopomenutelným lákadlem pro návštěvníky klubu. Velký význam mu přikládají klienti obou nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v Třebíči. V Komunitním centru po kulečnicku touží 13 klientů z 38, což je 34 % klientů. 34 % sice není nijak závratně vysoké číslo, přesto někteří starší klienti komunitního centra uvedli, že právě kvůli možnosti zahrát si zdarma kulečnick, začali navštěvovat také klub Barák. Mohl by tedy snad kulečnick způsobit zvýšený odchod klientů z komunitního centra do klubu Barák? To lze jen těžko odhadnout, faktem však je, že kulečnick má i pro klienty Baráku velký význam. Stačí se podívat na odpovědi u otázky

⁷³ Srov. GIDDENS, A. *Sociologie*, s. 55.

týkající se využívaných činností v zařízení. Kulečnick je nejvytíženější aktivitou v klubu. Podle informací získaných v rozhovorech, je bezesporu také aktivitou nejoblíbenější, jak již víme, s jeho zákazem se klienti jen těžko vypořádávali.

Nejen kulečnick, ale také více návštěvníků jedné věkové skupiny je pro klienty komunitního centra lákadlem k návštěvě nízkoprahového klubu Barák. Následkem nepravidelné návštěvnosti Ambrely ze strany starších klientů, dochází ke snižování počtu přítomných v čase od 16:30 do 18 hod. Mnohdy je v prostorách klubu jen velmi malý počet klientů. Tento fakt se právě přítomným klientům moc nezamlouvá, raději by se zde setkali s více lidmi, nejen ze svých řad, ale uvítali by i příchod nových klientů, kteří by zařízení oživil. Zatímco do klubu Barák dochází klienti z různých částí města, kteří se před první návštěvou klubu s ostatními klienty neznali, v komunitním centru se setkává tzv. jedna velká rodina. Uzavřenost Ambrely možná do jisté míry ovlivňuje již zmíněná historie zařízení. Původně vzniklo jako romské centrum. I přes postupnou změnu názvu i struktury zařízení přetrvává stále v povědomí veřejnosti, ale i v samotných klientech, představa Ambrely jako zařízení určeného výhradně pro romské děti a mládež. Od některých mladších klientů jsem měla možnost vyslechnout názor, že „gádžové“ do Ambrely prostě nepatří. Starší klienti jsou však, lépe řečeno naštěstí, mnohem tolerantnější a naopak by uvítali, kdyby zařízení navštěvovaly i neromské děti a mládež. Pokud jim rozmanitější společnost nemůže nabídnout komunitní centrum, nebojí se navštívit nízkoprahový klub Barák. Ve výzkumu bylo zjištěno, že někteří klienti komunitního centra jsou zároveň i klienty nízkoprahového klubu Barák, opačně to však nefunguje. Není znám jediný příklad, kdyby se stal někdo z klientů nejprve klientem klubu Barák a až později se stal klientem komunitního centra.⁷⁴ Jak již bylo uvedeno, do Ambrely docházejí výhradně dlouholetí klienti, naopak v klubu Barák se klientela poměrně obměňuje. Barák má samozřejmě také své věrné klienty, kteří do zařízení dochází již několik let, z oslovených jich je dokonce více než polovina. Oproti tomu hned dalších 17 klientů, ze 40 oslovených, navštěvuje zařízení méně jak jeden rok. Pokud nahlédneme na výsledky z komunitního centra, zjistíme naprosto odlišnou situaci, ani jeden klient nedochází do zařízení takto krátkou dobu. Pouze 6 klientů dochází do zařízení až v posledních třech letech, zbytek klientů v zařízení prakticky vyrůstá. Intenzita docházení do klubu je však v obou klubech velmi podobná. Barák navštěvuje pravidelně každý den 22 klientů, Ambrelu 20 klientů.

⁷⁴ Informace od pracovníků NZDM v Třebíči.

Zařízení si tedy na první pohled vedou stejně. V Ambrele však pravidelnou účast dodržují spíše mladší děti, ze starších dochází do klubu pouze 8 každý den. Proč pouze 8? Možná je to do jisté míry způsobeno již zmíněnými skutečnostmi, možná však za to může i otevírací doba klubu.

Vyhovující otevírací doba je základem úspěchu jakéhokoliv zařízení. Jsou klienti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v Třebíči spokojeni s otevírací dobou svých klubů? Obě zařízení jsou pro klubovou činnost otevřeny 4 dny v týdnu, v klubu Barák je zavřená středa, v Ambrele pátek. V klubu Barák je se stávající otevírací dobou spokojeno téměř 68 % oslovených klientů. Projevená nespokojenost se týkala převážně právě zavřené středy, klienti by uvítali, aby i v tento den mohli využívat klub ve stejné míře, jako jsou zvyklí v jiných dnech. V komunitním centru je s otevírací dobou spokojeno téměř 37 % oslovených klientů. Nespokojeny jsou obě skupiny klientů, mladší i starší. Z mladších dětí do 12 let je s otevírací dobou spokojeno pouze necelých 38 %. Ze starších dětí je s otevírací dobou spokojeno pouze 36 % oslovených klientů. Zařízení má pro obě věkové skupiny klientů vyhrazenou stejně dlouhou otevírací dobu, během které mohou děti a mládež trávit čas v klubu, žádné skupině nenadržuje, chce být evidentně spravedlivé, přesto se obě skupiny potýkají z vysokou nespokojeností. V komunitním centru se v rámci otevírací doby řeší hned několik problémů. Klientům jednak nevyhovuje zavřený pátek, situace je tedy obdobná jako na Baráku, klienti by chtěli mít možnost využívat zařízení všech pět dní v týdnu ke klubové činnosti, ale mimo to vyvstává i několik dalších problémů. Např. 42 % dotázaných by si přálo prodloužit otevírací dobu klubu. Objevuje se zde obdobná situace jako jsme zažili s kulečnickem. Klienti Baráku mají kulečnick, v Ambrele si na něj klienti pomýšlí taky. Na Baráku fungují do 19 hod, klienti komunitního centra by si též přáli být v klubu alespoň o hodinu déle. Dalším velkým problémem, bohužel tentokrát asi neřešitelným, je to, zda dělit provoz podle věku na starší a mladší či nikoliv. Právě díky tomuto sporu zařízení během své existence již několikrát změnilo svou otevírací dobu. Jelikož si mladší klienti přejí přesný opak toho, co si přejí starší klienti, jen těžko se dá najít v této situaci nějaký kompromis. Za zdánlivě ideální stav by se dala považovat stávající situace, kdy je vyhrazen jednak společný čas a jednak i čas oddělený, ale přesto se tento nápad s velkým úspěchem neseťkal. Komunitní centrum má v tomto směru před sebou hodně práce, jelikož vymyslet uspokojující otevírací dobu pro všechny jeho klienty není opravdu vůbec snadný úkol.

Po zodpovězení všech otázek byli klienti požádáni, aby zařízení, které navštěvují, celkově ohodnotili. K hodnocení byla použita metoda známkování, kterou děti a mládež moc dobře znají ze školy. Je zřejmé, že nespokojenost, kterou klienti vyjádřili ve svých odpovědích na předešlé otázky např. nespokojenost s vybavením zařízení nebo s otvírací dobou klubu, se projevila také v celkovém známkování, což je dobře. Nechtěli jsme získat známku, která by vyjadřovala rychlou neuváženou odpověď, ale známku, ve které se co nejvíce projeví názory a myšlenky oslovených klientů.

Klienti klubu Barák jsou celkově spokojenější, jak klienti komunitního centra Ambrela. Větší nespokojenost klientů Ambrely se projevovala ve všech položených otázkách i v závěrečném hodnocení zařízení známkou.

Známkování potvrdilo to, co bylo zřejmé již z odpovědí na předešlé otázky. Měla jsem možnost při realizaci výzkumu trávit čas v obou těchto zařízeních. Pokud bych měla zařízení hodnotit očima nestranného pozorovatele, musím říct, že podle mého názoru není komunitní centrum v ničem horší než klub Barák. Musíme vzít ohled na ztížené podmínky jeho provozu oproti klubu Barák. Zatímco klub Ambrela musí být vždy během jednoho odpoledne ideálním místem pro věkovou skupinu klientů od 6 do 20 let, klub Barák je otevřen pouze klientům od 12 do 20. Dalším faktem, který potvrzuje odlišnost těchto dvou zařízení je klientela. V Ambrele se musí pracovníci vyrovnat mimo jiné i s kulturními odlišnostmi svých klientů.

Shodují se s Urbanem a Kajanovou ve tvrzení, že „romské děti a mládež jsou děti jako kterékoli jiné“⁷⁵. Přesto v jejich chování a stylu života nalezneme jisté odlišnosti oproti naší většinové společnosti. Pro Romy je hlavní dnešek a podle toho přistupují i k finančním prostředkům a majetku. Dětem nedělá problém v klubu rozbít např. pátku na stolní tenis, neřeší to, že jim bude druhý den chybět, budoucnost je pro ně příliš vzdálená, tu neradi řeší. Rovněž způsob vyjadřování a celkové vystupování je u dětí a mládeže mnohem emotivnější než u mladých lidí většinové populace. Např. pokud by vcházel nezasvěcený příslušník české populace do komunitního centra, podle nesoucího se výrazného hluku se bude domnívat, že musí být v klubu minimálně tak třicet dětí. I když ve skutečnosti bude v klubu přítomna jen asi polovina dětí. To co považujeme za hádku, hluk a agresivní chování, vnímají romské děti a mládež jako běžný styl komunikace při hře. Dětství romských dětí je determinováno specifickým výchovným stylem v romských rodinách. Mnoho romských rodin v České republice žije

⁷⁵ URBAN, D.; KAJANOVÁ, A. Salesiánský výchovný systém jako metoda práce s romskou mládeží. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, roč. 8, č.3, s. 95.

v nedostatečných socioekonomických podmínkách, což se může projevit např. vyšším výskytem emočních, výchovných a zdravotních problémů.⁷⁶

Komunitní centrum pro děti a mládež se musí vypořádávat s těmito úskalími, které práce s romským etnikem přináší. Nedovedu si představit, jak by vypadala situace v Třebíči, kdyby zde takové zařízení nebylo. Myslím si, že obě nízkoprahová zařízení pro děti a mládež mají ve městě vybudované pevné kořeny a stálou klientelu, která díky docházení do těchto zařízení má možnost prožívat hezké chvíle v příjemném prostředí mezi svými vrstevníky. Obě zařízení jsou rovněž místem, kde se mohou děti a mládež svěřit se svými problémy. Pro město Třebíč jsou NZDM bezesporu velkým přínosem v oblasti prevence sociálně patologických jevů.

⁷⁶ Srov. URBAN, D.; KAJANOVÁ, A. *Salesiánský výchovný systém jako metoda práce s romskou mládeží*, s. 95.

Závěr

Cílem teoretické části práce bylo přiblížení pojmu nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a nastínění pojmů motivace, spokojenost a klient NZDM. Jak již bylo v práci několikrát uvedeno, klientem NZDM jsou děti a mládež. Pro správné uchopení problematiky nás práce v rámci první kapitoly seznámila mimo jiné i s touto cílovou skupinou. Bylo by jen těžko možné pracovat s dětmi a mládeží bez toho, aniž bychom věděli, s čím se potýká mladý člověk v tomto věku. Druhá kapitola je celá věnována problematice nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Konec kapitoly je věnován seznámení se situací nízkoprahových klubů v Třebíči. Práce nás seznámila se všemi výše uvedenými pojmy, cíl teoretické části práce byl splněn.

Výzkum práce byl zaměřen na zmapování situace v oblasti motivace a spokojenosti klientů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež ve městě Třebíči. Výzkum byl proveden v Ambrele – komunitním centru pro děti a mládež a v nízkoprahovém klubu Barák. Ke sběru dat byla použita metoda kvalitativního výzkumu. Konkrétně byla zvolena technika strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami. V rámci výzkumu bylo osloveno celkem 78 uživatelů služeb, 38 v komunitním centru Ambrele a 40 v nízkoprahovém klubu Barák.

Cílem výzkumu bylo zjistit, co vede klienty těchto klubů k jejich návštěvě a zda jsou v zařízení spokojeni, nebo by uvítali nějaké změny. Pro naplnění cíle výzkumu bylo nutné zjistit odpověď na dvě výzkumné otázky. Na obě otázky se podařilo v této práci odpovědět, cíl výzkumu byl tedy splněn.

Obě nízkoprahová centra pro děti a mládež v Třebíči mají svoji stálou klientelu i vytvořené nezastupitelné místo v síti sociálních služeb na Třebíčsku. Tato bakalářská práce může být zařízením nabídnuta jako inspirace na případné změny, které by uvítali jejich klienti v chodu zařízení.

Seznam použitých zdrojů

ADAMS, S. Růst a zrání: vnitřní svět. In *Jak se připravovat na práci s mládeží*, Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-044-8.

BRUKNEROVÁ, E. *Práce s neorganizovanou mládeží a nízkoprahovým zařízením*. Brno, 2007. Bakalářská práce. Masarykova univerzita. Pedagogická fakulta. Katedra sociální pedagogiky. Vedoucí práce E. Štěpařová.

BUREŠOVÁ, L. *Vliv nízkoprahového zařízení na kvalitu života dětí a mladistvých*. Olomouc, 2010. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Pedagogická fakulta. Ústav speciálněpedagogických studií. Vedoucí práce M. Růžička.

BURNS, J. *Nebojte se věnovat mladým*. Brno: Nová naděje, 1994. ISBN 80-901726-1-X.

ČAČKA, O. *Psychologie duševního vývoje dětí a dospívajících s faktory optimalizace*, Brno: Doplněk, 2000. ISBN 80-7239-060-0.

ČECHLOVSKÝ, J. *Kořeny vzniku NZDM v České republice* [online]. Hradec Králové, posl. aktualizace 31. 10. 2006 [cit. 11. února 2011]. Dostupné na <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703>.

Česká asociace streetwork. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha, posl. aktualizace 9. 1. 2008 [cit. 17. února 2011]. Dostupné na <http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf> s. 4 - 15.

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Nakladatelství Karolinum, 2006. ISBN 80-246-0139-7.

ELDORÁDO. *Volný čas dětí* [online]. [cit. 10. února 2011]. Dostupné na <<http://eldorado.unas.cz/Volnycasdeti.htm>>.

GIDDENS, A. *Sociologie*. Praha: Argo, 1999. ISBN 80-7203-124-4.

HÁJEK, B. Školská zařízení pro zájmové vzdělávání, výchovná a ubytovací zařízení a další subjekty pracující s dětmi a mládeží. In *Pedagogické ovlivňování volného času : současné trendy*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-473-1. s. 141 – 153.

HOFBAUER, B. Východiska, souvislosti, perspektivy. In *Pedagogické ovlivňování volného času : současné trendy*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-473-1. s. 7 – 63.

HARTL, P.; HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum : základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

KAPLÁNEK, M. Mládež. In *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. Praha: Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008. ISBN 978-80-904137-2-6. s. 78-92.

KAPLÁNEK, M. *Pastorace mládeže*. Praha: Salesiánská provincie, 1999. ISBN neuvedeno.

KLÍMA, P. Pedagogika mimo zdi institucí. In *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0. s. 355 – 395.

Klub Zámek – centrum prevence Třebíč. *Historie Klubu Zámek - centra prevence Třebíč* [online]. Třebíč: Oblastní charita Třebíč, © 2007 [cit. 25. února 2011]. Dostupné na <<http://www.klubzamek.cz/>>.

LANGMEIER, J.; KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1284-9.

LAŠEK, J. Subjektivní životní spokojenost u tří věkových skupin respondentů. *Československá psychologie*, 2004, roč. XLVIII, č. 3, s. 215 – 219.

MACEK, P. Být dospělým už mladé neláká. *Psychologie dnes*, 2010, roč. 16, č. 5, s. 8 - 11.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, O. Typologie sociální služeb podle cílových skupin. In *Sociální služby : legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9. s. 79 – 106.

NAKONEČNÝ, M. *Encyklopedie obecné psychologie*. 2. rozšíř. vyd. Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0625-7.

NAKONEČNÝ, M. *Úvod do psychologie*. Praha: Academia, 2003. ISBN 80-200-0993-0.

Oblastní charita Třebíč. *Ambrela – Komunitní centrum pro děti a mládež Třebíč* [online]. Třebíč: Oblastní charita Třebíč, [cit. 25. února 2011]. Dostupné na <http://www.charita.trebic.info/index.php?option=com_content&view=article&id=108&Itemid=192>.

Oblastní charita Třebíč. *Klub Zámek – centrum prevence Třebíč* [online]. Třebíč: Oblastní charita Třebíč, [cit. 25. února 2011]. Dostupné na <http://www.charita.trebic.info/index.php?option=com_content&view=article&id=45&Itemid=193>.

RACEK, H.; HERZOG, A. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. In *Kontaktní práce Analogie textů České asociace streetwork*. b.m. b.n., 2007. ISBN 978-80-254-4001-8. s.319 -328.

ŘÍČAN, P. *Cesta životem : vývojová psychologie*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-124-7.

ŘÍČAN, P. *Psychologie*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-923-2.

URBAN, D.; KAJANOVÁ, A. Salesiánský výchovný systém jako metoda práce s romskou mládeží. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, roč. 8, č.3, ISSN 1213-6204. s. 94 - 99.

URBAN, L. *Sociologie trochu jinak*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2493-5.

VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie : dětství, dospělost, stáří*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-308-0.

VYHLÁŠKA č. 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách [online]. [cit. 15. února 2011]. Dostupné na <http://socialnirevue.cz/media/docs/vyhlaska_505_o_socialnich_sluzbach.pdf>.

Výkonný výbor ČAS. *Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM* [online]. posl. aktualizace 17. 9. 2006 [cit. 21. února 2011]. Dostupné na <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195>.

WARD, P. Kultura mladých. In *Jak se připravovat na práci s mládeží*, Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-044-8. s. 75 – 84.

Zákon č. 108/2006 Sb. *Zákon ze dne 14. března 2006 o sociálních službách* [online]. MPSV. [cit. 15. února 2011]. Dostupné na <https://sluzbyprevence.mpsv.cz/dok/zakon_108_2006.pdf>.

ZELENÁ, M. *Zhodnocení výkonnosti a efektivity poskytovaných služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. České Budějovice, 2010. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Zdravotně sociální fakulta. Vedoucí práce J. MOLEK.

Abstrakt

HONSOVÁ, I. *Analýza motivace a spokojenosti klientů NZDM v Třebíči*. České Budějovice 2011. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce L. Maliňáková.

Klíčová slova:

motivace, spokojenost, klient, děti a mládež, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, volný čas

Práce nám přibližuje pojem nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a charakterizuje vybrané pojmy motivace, spokojenost a klient NZDM. Dále popisuje konkrétní nízkoprahová zařízení pro děti a mládež ve městě Třebíči, ve kterých probíhal výzkum. Cílem výzkumu bylo zmapovat situaci v oblasti motivace a spokojenosti klientů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež ve městě Třebíči. Zjistit, co vede klienty těchto klubů k jejich návštěvě a zda jsou v zařízení spokojeni nebo by uvítali nějaké změny. Ke sběru dat byla použita metoda kvalitativního výzkumu za pomoci techniky strukturovaného rozhovoru. Zjištěné výsledky jsou shrnuty v diskuzi a závěru práce.

Abstract

The Analysis of Motivation and Satisfaction of the Clients of NZDM in Třebíč

Key words:

motivation, satisfaction, client, children and youth, assistance centres for children and youth, leisure time

This thesis specifies the term NZDM - specific social care service for children and youth, and characterizes the following terms: motivation, satisfaction and NZDM client. It goes on to describe one of these centres located in the town of Třebíč in which the research took place. The aim of this research was to assess the situation in the area of motivation and satisfaction of clients of such establishments. In addition, it aimed to identify the reasons why clients visit such establishments and whether they are satisfied with the services or would welcome some changes. To collect the data the researcher used one of the methods of qualitative research, concretely the fully structured interview. The gained results were summarized in the discussion and conclusion of the thesis.

