

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Husitská teologická fakulta

Bakalářská práce

Praha 2012

Václav Prokůpek, DiS.

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Husitská teologická fakulta

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Agresivita v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež

Aggressiveness in low – doorsill facilities for children and youth

Vedoucí práce:

PhDr. Hana Dvořáčková

Autor práce:

Václav Prokůpek, DiS.

Anotace

Bakalářská práce na téma „Agresivita v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež“ je založena na absolventské práci, kterou jsem vypracoval na konci svého studia na VOŠ sociální a pedagogické. Jedná se tedy o navazující výzkum, jehož smyslem je potvrdit výsledky výzkumu předchozího a – pomocí komparace zjištěných údajů – potvrdit tezi, že nárůst agresivních projevů klientů v nízkoprahovém zařízení v jasně definovaných obdobích je obecným pravidlem.

Teoretická část bakalářské práce pojednává o zmíněných zařízeních, jejich vzniku a definici. Dále se zde zabývám problematikou lidské agresivity. Můžeme se tedy dočíst o základních pojmech a teoriích vzniku agresivity, stejně jako o jevech, které mají vliv na její růst. Na konci popisovaného oddílu pak najdeme vysvětlení termínu „riziková mládež“ a jeho významu pro výzkum zaznamenaný v části praktické.

Druhý segment práce – praktická část – začíná ujasněním způsobu výběru zařízení, ve kterých byl výzkum prováděn. Nalezneme zde i průběh sběru dat a definici typů agresivních projevů sledované skupiny. Součástí této kapitoly jsou čtyři úseky, přičemž každý z nich představuje jedno z navštívených zařízení a dílčí vyhodnocení získaných dat. Následuje závěrečné shrnutí a vyhodnocení výsledků výzkumu.

Bakalářská práce končí závěrem, po kterém následuje seznam použité literatury, seznam příloh a přílohy samotné.

Annotation

My bachelor theses “Aggressiveness in low – doorsill facilities for children and youth” is based on graduation theses that I wrote at the end of my studies at social and pedagogical college. This work is divided into two main parts. The theoretical part, and the practical part.

The theoretical part of the thesis is about mentioned facilities, their origin and definition. Also, there is plenty of information about aggressiveness (such as basic theories, sex differences in aggressiveness, influence of environment, influence of media, influence of other people, chicane, etc.). We need to know these data for a good understanding of the practical part.

Practical part describes the various facilities in which research was realized. And, of course, it describes the process of the research itself. I used the interview method, and

examination of written documentation, for collecting a sufficient amount of data. So the practical part also includes an evaluation of obtained data.

At the end of theses conclusion (which summarizes the results of the whole work), a list of the literature, a list of appendices and appendices itself can be found.

Klíčová slova

Agresivita, nízkoprahový, mládež, děti, výzkum.

Keywords

Aggressiveness, low – doorsill, youth, children, research.

Prohlašuji, že veškerou literaturu a jiné použité prameny jsem zde řádně uvedl. Dále prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracoval jako samostatný úkol.

V Praze dne 10. 4. 2012

Václav Prokůpek

Rád bych zde vyjádřil poděkování paní profesorce PhDr. Haně Dvořáčkové, která pomohla výzkum, v jeho úplných začátcích, nasměrovat tak, aby se mohl stát přínosným pro práci v nízkoprahových zařízeních. Sluší se také vyjádřit díky své družce a rodičům, kteří mě s obrovskou dávkou trpělivosti podporovali v dalším studiu.

Obsah

Obsah.....	7
Úvod	9
Teoretická část.....	12
1. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež	12
1.1 Definice.....	12
1.2 Formy služeb.....	13
1.3 Historie NZDM v České republice.....	14
2. Vysvětlení pojmů „agrese“ a „agresivita“	17
3. Agrese a agresivita jedince	18
3.1 Přehled základních teorií agrese.....	18
3.1.1 Teorie vrozené pudovosti.....	18
3.1.2 Teorie agrese získané v důsledku frustrací.....	20
3.1.3 Teorie konfliktu v chápání destruktivnosti agrese.....	22
3.2 Pohlavní rozdíly v agresivitě.....	22
3.3 Vlivy prostředí.....	24
4. Agrese a agresivita z hlediska společnosti a kultury.....	26
4.1 Vliv médií na agresi.....	26
4.2 Vliv skupiny na agresi jedince	28
4.2.1 Dav.....	28
5 Agrese a agresivita mládeže.....	30
5.1 Šikana	30
5.2 Riziková mládež	32
5.2.1 Vliv drog na agresi.....	33
Praktická část	36
6. NZDM Klub Krok	40
6.1 Rozhovor s kontaktním pracovníkem NZDM Klub Krok.....	41
6.2 Vyhodnocení a komparace údajů získaných v NZDM Klub Krok.....	42
6.2.1 Vyhodnocení údajů získaných v roce 2012.....	42
6.2.2 Vyhodnocení údajů získaných v NZDM Krok v roce 2009.....	43
6.2.3 Komparace vyhodnocených dat	43
7. NZDM Klub 17	44

7.1 Rozhovor s kontaktním pracovníkem NZDM Klub 17	45
7.2 Vyhodnocení a komparace údajů získaných v NZDM Klub 17.....	46
7.2.1 Vyhodnocení údajů získaných v roce 2012.....	46
7.2.2 Vyhodnocení údajů získaných v roce 2009.....	46
7.2.3 Komparace vyhodnocených dat	47
8. NZDM Vrtule.....	48
8.1 Rozhovor s kontaktním pracovníkem NZDM Vrtule	49
8.2 Zpracování záznamů o průběhu služeb NZDM Vrtule za školní rok 2010/11.....	51
8.3 Vyhodnocení a komparace údajů získaných v NZDM Vrtule.....	52
8.3.1 Vyhodnocení údajů získaných v roce 2012.....	52
8.3.2 Vyhodnocení údajů získaných v roce 2009.....	52
8.3.3 Komparace vyhodnocených dat	53
9. NZDM Klub R-Mosty.....	54
9.1 Rozhovor s kontaktním pracovníkem NZDM Klub R-Mosty	55
9.2 Zpracování záznamů o průběhu služeb NZDM Klub R-Mosty za školní rok 2010/11	56
9.3 Vyhodnocení a komparace údajů získaných v NZDM Klub R-Mosty	57
9.3.1 Vyhodnocení údajů získaných v roce 2012.....	57
9.3.2 Vyhodnocení údajů získaných v roce 2009.....	57
9.3.3 Komparace vyhodnocených dat	58
10. Závěrečné vyhodnocení a komparace	59
Závěr.....	61
Seznam použitých pramenů	63
Seznam příloh	65

Úvod

Před třemi lety, v roce 2009, jsem úspěšně absolvoval studijní program „sociální pedagogika“ na VOŠ sociální a pedagogické, k čemuž velkou měrou přispěla moje tehdejší absolventská práce, která se týkala mapování kolísavosti agresivních projevů klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM) na území hlavního města Prahy. Po úvaze nad tématem bakalářské práce jsem se rozhodl navázat na tento svůj předchozí výzkum. Nejprve je tedy třeba pohovořit o tom, na čem bylo mé bádání v roce 2009 založeno a jaký přineslo výsledek.

Zásadní determinantou pro výběr samotného tématu absolventské práce, se stala pracovní zkušenost z NZDM Vrtule, kde jsem necelé dva roky působil na pozici kontaktního pracovníka v přímé práci s klientem. Vzhledem k tomu, že se jednalo o moje první zaměstnání v pedagogicko-sociální oblasti, je logické, že se díky této zkušenosti zaměřila má profesní pozornost na práci s rizikovou mládeží (to jest mládež, která tráví většinu svého volného času pasivním způsobem, často mívá vyhraněný životní styl a nečásto se nachází v tíživé životní situaci).

Během svého zaměstnání ve zmíněném zařízení jsem si všiml, že lze vyzorovat nárůst agresivních projevů klientely během určitých období školního roku. Hypotéza v absolventské práci tedy zněla tak, že agresivita klientů v těchto obdobích stoupá. I současná bakalářská práce se těchto období velmi úzce dotýká, proto uvedu jejich přehled společně s pravděpodobnými důvody nárůstu agresivních projevů uživatelů služby a konstatováním o potvrzení/vyvrácení výše zmíněné hypotézy.

1. období (měsíc září) je možno dát do souvislosti se začátkem školního roku. Uživatelé služby jsou po letních prázdninách (kdy má většina nízkoprahových zařízení omezený, nebo dokonce žádný, provoz) odvyklí pravidlům v klubu, takže dochází k překračování nastavených hranic. Rozhovory s pracovníky, vedené v roce 2009, ukázaly, že dalším důvodem k nárůstu agresivních projevů klientů, může být i frustrace z návratu z prázdninového režimu do systému školní docházky (zjednodušeně řečeno z návratu do řádu). Hypotéza se zde potvrdila.

2. období (měsíc listopad) si spojují se zvýšenou konzumací marihuany. Část klientů, se kterými jsem pracoval, patřila mezi pěstitele této drogy. Vzhledem k tomu, že listopad je měsícem, kdy jsou všechny venku pěstované rostliny, sklizeny a zpracovány, má pěstitel snadný přístup ke značnému množství drogy. Jak ukázal výzkum řazený v absolventské práci, zvýšení agresivity v tomto období se skutečně týká pouze specifické části klientely nízkoprahových klubů, která se zde vyskytuje velmi zřídka. Není proto překvapením, že zde došlo k téměř jednoznačnému vyvrácení hypotézy.
3. období (měsíc březen) si vysvětlují nástupem jarního počasí, respektive zvýšením celkové aktivity člověka po zimním útlumu. Ačkoli se nad tímto údobím poměrně hodně diskutovalo, přesto i zde došlo k vyvrácení hypotézy.
4. období (měsíc červen) je charakterizováno koncem školního roku. Škola představuje pro většinu klientů autoritu, kterou – alespoň z části – respektují. S koncem školního roku pozorujeme zvolnění režimu ve školách a nelze se tedy divit snaze klientů posouvat hranice i v nízkoprahovém klubu. Zároveň jistě funguje i jakési „těšení se“ na prázdniny často vedoucí ke zvýšené aktivitě, až agresivitě. V tomto období se hypotéza potvrdila.

Během rozhovorů pracovníci několikrát vyjádřili tezi o úzké souvislosti četnosti agresivních projevů a „typu“ klientely (zda se jedná o heterogenní/homogenní skupinu, je-li na klubu několik soupeřících „part“, atd.). Přišlo mi tedy zajímavé výzkum zopakovat za, pokud možno, shodných podmínek a jeho výsledky pak porovnat s výzkumem předchozím. Dá se totiž předpokládat (resp. je téměř jistá) obměna klientů v rámci jednotlivých zařízení a porovnání výsledků výzkumů nám ukáže, zda je teze o nárůstu agresivních projevů klientů NZDM v Praze v období začátku a konce školního roku skutečně odvislá jen od „typu“ klientely, nebo se dá říci, že je prostě pravidlem a tedy rostoucí tendence agresivních projevů v těchto obdobích se dá vztáhnout obecně na rizikovou mládež v „nízkoprahu“.

Cílem této práce je tedy komparace údajů zjištěných v roce 2009 s výsledky letošního výzkumu, na základě které pak bude možno konstatovat, zda rostoucí tendence k agresivním projevům v daných obdobích byla pouze nárazovým úkazem, nebo zda se jedná o jev trvalého charakteru. Z toho vyplývá, že zde nutně musíme hovořit o dvou hypotézách. Ta první bude

shodná s hypotézou minulého výzkumu: „Ve čtyřech obdobích školního roku – ta jsou ztotožnitelná s měsíci: září, listopad, březen a červen – agresivita klientů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež roste.“.

Druhá hypotéza, která se dá dokázat či vyvrátit na základě porovnání výsledků té první s výsledky výzkumu z roku 2009, je tedy formulována větou: „Výsledek výzkumu z roku 2012 bude shodný s údaji zjištěnými v roce 2009, dojde tudíž k potvrzení teze, že agresivita klientů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež vykazuje rostoucí tendenci na začátku (měsíc září) a na konci (měsíc červen) školního roku“.

Zajišťování potřebných dat bude probíhat pomocí dvou metod. První metodou je částečně strukturovaný rozhovor s pracovníkem každého NZDM, druhou pak průzkum písemných záznamů o průběhu služeb v těch zařízeních, které mi k záznamům umožní přístup. Poslední metodou práce s údaji, použité v této práci, pak bude porovnání výsledků obou výzkumů.

Samotná bakalářská práce je členěna na dvě hlavní části. A to část teoretickou, po které následuje část praktická.

Teoretický segment práce se zabývá definicí a stručným přehledem historie nízkoprahových zařízení v České republice, dále pak problematikou lidské agresivity, včetně výčtu jejích determinantů a nejčastějších projevů u zkoumané cílové skupiny. Podstatná část tohoto úseku byla, s mírnými úpravami, převzata z mé absolventské práce.

Část praktickou zaměřím na samotný sběr dat výše zmíněnými metodami a jejich průběžné a konečné vyhodnocení. Na jejím závěru pak najdeme porovnání výsledků obou výzkumů a konstatování o dokázání, nebo vyvrácení hypotézy.

Teoretická část

1. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Na úplném začátku celé teoretické části práce je třeba vysvětlit termín, který je z hlediska následujícího textu (především pak části praktické) naprosto klíčový. Tím termínem je zkratka „NZDM“, která se skládá z prvních písmena slov „Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež“.

1.1 Definice

Tato zařízení – která jsou sociálními službami ve smyslu znění zákona 108/2006 Sb. – mají za úkol především poskytovat služby mládeži a dětem, které se nacházejí v obtížně životní situaci, jsou ohroženy sociálně patologickými jevy (což bývá zejména zneužívání návykových látek, drobné krádeže, záškoláctví, aj.) nebo mohou mít vyhraněný životní styl, který není pro většinovou společnost přijatelný, za účelem lepší orientace v sociálním prostředí a vytvoření takových podmínek, aby klient mohl svou nepříznivou situaci řešit, projeví-li o to zájem. Cílem je tedy zlepšit kvalitu života klientely.

Nezbytným prvkem v těchto zařízeních je princip nízkoprahovosti. To znamená realizování služby takovým způsobem, aby došlo k maximálnímu možnému odstranění časových, prostorových, finančních a psychologických bariér, které by členům cílové skupiny bránily vyhledat zařízení a následně čerpat z nabídky poskytovaných služeb. Pro dosažení této myšlenky je tedy nutné vytvořit takové prostředí, které je blízké cílové skupině svým charakterem a umístěním, ale i časovou dostupností, která odpovídá potřebám uživatelů. Klient musí mít možnost, pokud si to přeje, zůstat v anonymitě. Z tohoto důvodu musí být jakákoli dokumentace, která obsahuje osobní údaje, vedena se souhlasem uživatele služby, který má právo do ní nahlédnout. Služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně.

S principem nízkoprahovosti se pojí důležitost pravidla bezpečného prostoru. Všichni uživatelé mají právo cítit se v prostoru bezpečně, a proto může službu využít každý člen cílové skupiny bez omezení za předpokladu, že svým chováním neomezuje, či dokonce přímo neohrožuje, sám sebe, ostatní uživatele, pracovníky nebo službu jako takovou.

1.2 Formy služeb

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují zpravidla následující čtyři základní formy služeb:

1. Volný vstup a pobyt: uživatelé jsou poskytnuty výhody prostoru NZDM (toaleta, teplo, atp.), aniž by byl nucen využít některou z aktivit zařízení. Klient zde samozřejmě může trávit volný čas způsobem, jaký uzná za vhodný a který neodporuje charakteru služby, nebo jejím pravidlům a principům.
2. Volnočasové aktivity: jde o činnosti, které poskytují náplň volného času přítomným klientům. Nejčastěji se jedná o aktivity, které uživatel realizuje z vlastní vůle a pracovníci je pouze zprostředkují, například zapůjčením vybavení (kreslení, promítání filmu, poslech hudby, aj.). Můžeme ale hovořit i o složitějších činnostech, kdy pracovník poskytuje podporu a pomoc při jejich realizaci. Nejdůležitější jsou pak svépomocné činnosti, ke kterým jsou uživatelé pracovníky aktivizováni. Také je vhodné zmínit se o výjezdních akcích, které jsou postaveny na principech pedagogiky zážitku.
3. Sociální služby: nízkoprahové zařízení zajišťuje klientům nabídku sociálních služeb. Uvedme jich pro příklad jen několik. Za základní službu tohoto charakteru považujeme kontaktní práci, na základě které pracovník naváže kontakt a zjistí individuální potřeby. Další poskytovanou službou je situační intervence, kdy pracovník okamžitě reaguje na vzniklé problémy a pomáhá s jejich řešením. Při poskytnutí základního poradenství pracovník orientuje klienta v problému a společně provedou rozbor dalších možností řešení a jejich případných následků.
4. Aktivity a činnosti zaměřené na prevenci: většina nízkoprahových zařízení tohoto typu nabízí programy primární až sekundární prevence. Především se jedná o snižování rizik sociálně patologických jevů.

1.3 Historie NZDM v České republice

Při koncipování této kapitoly jsem přejal rozdělení historie „nizkoprahů“ do tří mezníků, které vytvořil Jan Čechlovský, dlouholetý předseda České asociace streetwork (ČAS), v současnosti místostarosta města Chrudim.

1. mezník – streetwork

Velký význam pro vznik služeb, které v současnosti nazýváme Nizkoprahovými zařízeními pro děti a mládež, měla práce na ulici (streetwork), kdy na základě usnesení vlády č. 341/94 roku 1994, došlo ke zřízení funkce sociálního asistenta. Jednalo se tedy o streetwork, jehož zřizovatelem byl stát. Úkolem sociálních asistentů byla specifická terénní sociální práce s dětmi staršího školního věku a s mládeží ohroženou (případně již zasaženou) sociálně-patologickými jevy, která tráví valnou většinu svého času na ulici neorganizovaným způsobem. Měl tedy pracovat s cílovou skupinou v místech, kde se tato běžně vyskytuje a považuje je za své „domácí“ prostředí.

Současně se zavedením služby sociálních asistentů se streetwork začíná rozvíjet i na úrovni nestátních organizací, a to především organizací pracujících s drogově závislými. Teprve v pozdějších letech se tato metoda sociální práce rozšiřuje i na jiné cílové skupiny (bezdomovce, Romy, prostitutky a nakonec i neorganizované děti a mládež)

Streetwork se v dobách svých začátků potýká především s nízkou úrovní profesionality pracovníků v přímé práci. Chybí zkušenosti a tedy i formy systematického vzdělávání (ani v odborných školách nebyla problematika práce na ulici obsažena v přednáškách). Vystává tedy potřeba kontaktovat kolegy v zahraničí, kteří už měli s tímto způsobem práce jistou dlouhodobou zkušenost.

Tak dochází k navázání spolupráce se Saskou sociální akademií, která pro sociální asistenty vytváří výukové programy, v rámci kterých se tito dostávají do Center mládeže v Sasku. A po návratu do České republiky, inspirováni touto zkušeností, vytváří zázemí, kam se se svými klienty mohou uchýlovat z ulice – první předchůdce „nizkoprahů“. Tímto způsobem vznikají například kluby v Hradci Králové, Karlových Varech, Plzni a Jablonci nad Nisou.

2. mezník – grantová politika nadací

Finance získané z grantů (programů), které na konci devadesátých let vypisují jednotlivé nadace, byly pro tehdejší kluby majoritním zdrojem příjmů (na rozdíl od dotací od orgánů státní správy a místních samospráv). Bez této cílené finanční pomoci by těžko byl možný tak rychlý rozvoj nízkoprahových zařízení u nás. V následujících řádcích vyjmenuji jen několik programů, které se ukázaly být zásadními pro vznik mnohých – dnes velmi známých – NZDM.

Na streetwork s dětmi a mládeží, práci v komunitních centrech a v nízkoprahových zařízeních byl zaměřen program Děti ulice Nadace Open Society Fund Praha, který podpořil celkem osm projektů, mezi nimi i Prevcentrum Ulita Blansko, nebo Centrum sociálních asistentů v Plzni.

Celkem 56 projektů bylo podpořeno programem cíleným na rozvoj projektů zaměřených na volný čas dětí a mládeže a – mimo jiné – i na nízkoprahové kluby. Tímto byl program Gabriel Nadace Rozvoje občanské společnosti, který podpořil například Salesiánské středisko v Praze, NZDM kluby Krok a Jižní pól, Milíčův dům v Jaroměři, Klub Zámek Třebíč, aj.

Poslední program, o kterém zde budu hovořit, byl vypsán na podporu inovativních nízkoprahových klubů a jednalo se o Fond mládeže Levi Strauss & Co. Nadace Via. Ten podpořil celkem sedm projektů a to i některé z již zmíněných, například Prevcentrum Ulita Blansko, NZDM Krok, Milíčův dům v Jaroměři, Unie Kompas Zlín, nebo Dokořán v Náchodě.

3. mezník – pracovní skupina České asociace streetwork

V dubnu roku 1997 dochází k založení organizace, která si klade za úkol sdružovat odborníky z teorie i praxe v oblasti streetwork a vytvořit základnu pro odborný dialog, zastřešit supervizi, rozvíjet vzdělávání a výměnu informací, atd. Touto profesní organizací je Česká asociace streetwork (ČAS). Zde se postupně začíná hovořit i o činnosti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a tento dialog v lednu 2001 vyústí v založení pracovní skupiny NZDM, která má za úkol pomoci s vymezením činnosti NZDM od jiných zařízení, které pracují se stejnou (resp. podobnou) cílovou skupinou a stanovit kritéria kvality.

Je proto logické, že prvořadým cílem této pracovní skupiny se stává vytvoření standardů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Vytvoření standardů mělo veliký dopad na celou řadu tehdejších NZDM, jejichž služby byly postaveny

především na značném entuziasmu a angažovanosti pracovníků. Ty se totiž, pod tíhou vznikajících materiálů a odborného dialogu, začínají profesionalizovat, zvyšovat odbornou úroveň poskytovaných služeb, jakož i samotných pracovníků a obecně zkvalitňovat svoji práci.

2. Vysvětlení pojmů „agrese“ a „agresivita“

Na začátku teoretické části považuji za důležité vysvětlit dva pojmy, které jsou pro moji práci klíčové, a tedy v ní hojně užívané. Tím se pokusím i o vysvětlení vztahu mezi nimi.

Agrese je součást instinktivní výbavy řady živočišných druhů včetně člověka. Projevuje se nepřátelským postojem vůči určitému objektu a útočným chováním. Je to jedna ze základních reakcí na frustraci, která ohrožuje uspokojení potřeb. Nastane-li toto ohrožení, pak vzniká tendence k agresi. Ta může propuknout otevřeně jako hněv (popřípadě jako násilný čin), nebo je potlačena a projevuje se ve formě podrážděnosti. Třetí možnost je ta, že je ona tendence k agresivitě nahrazena psychologickými ekvivalenty (ritualizovaná, symbolizovaná, skrytá, předsunutá agrese). Psychologický účinek tohoto základního instinktu spočívá v očistném (kataraktickém) afektu, kdy se uvolňuje psychické napětí. Agrese může být okamžitá i oddálená (akt msty po mnoha letech), společností dovolovaná (oprávněná kritika a polemika, sportovní zápas) i antisociální.

Co se **agresivity** týče, můžeme říci, že to je u člověka tendence k nepřátelskému, útočnému až destruktivnímu jednání vůči objektu (druhé osobě, skupině, instituci) nebo sobě samému, uskutečněná v aktu agrese. Zahrnuje různé projevy a formy od skrytých (například ve fantazii) přes řečové a symbolické až po otevřené napadení či ničení. V psychologii osobnosti se agresivita definuje jako osobnostní rys charakterizovaný nejen sklonem k útočnosti a projevu nepřátelství, ale také nadměrnou soutěživostí, expanzivností a sebeprosazováním. Příčiny agresivity u člověka jsou složité, převážně společenské a ekonomické povahy, z bezprostředních psychologických zdrojů agresivity se uvádějí citová frustrace, úzkost a nedostatek psychického a fyzického uvolnění. Závažnou roli ve vzniku agresivity může hrát nenadálé a nečekané ohrožení. Patologická agresivita doprovází některé psychické poruchy, například psychózy, psychopatie, neurózy. Experimentálně lze agresivitu vyvolat a ovlivnit drážděním určitých korových center v mozku.

Z uvedených definic nám tedy vyplývá, že agresivita neboli tendence k násilnému jednání, je popudem vedoucím jedince k agresi. Tyto dva pojmy k sobě nerozlučně patří, a proto nelze psát o jednom bez druhého. Mluvíme-li tedy o agresi, nevyhneme se používání termínu agresivita a naopak.

3. Agrese a agresivita jedince

Tuto kapitolu úmyslně řadím na její nynější pozici, ačkoli by se nejspíše zdálo více logické ji vyměnit za kapitolu hovořící o agresi a agresivitě ve společnosti. Nejdříve ale musíme pochopit funkci agresivního chování u jedince, než můžeme přejít k agresi v celé společnosti. Stejně tak jako přírodopisnému badateli nezbyvá, než prozkoumat chování jedné včely, aby mohl pochopit činnost celého úlu.

Považuji za poměrně důležité začít obecnými teoriemi a tedy konstatovat, že v psychologické společnosti jsou vedeny spory o tom, zda je agrese lidskou konstantou (vrozenou pudovostí), nebo jen reakcí na frustrace, tudíž je naučená a tím pádem změnitelná. Zastánci teorie frustrační jsou označováni za pokrokové, naproti tomu zastánci pudové teorie za konzervativní. Abychom si tento spor přiblížili, můžeme zjednodušeně říci, že jedni namítají: *“když je agrese výhradně vrozená, nedá se na chování, které podmiňuje, vůbec nic změnit; tím se omlouvá (biologizuje) příslušná odpovědnost za toto chování.”*¹. Druzí - kritizující frustrační teorii – naopak soudí, že bylo-li by vše naučené, šlo by agresivní chování a násilí zcela odstranit poměrně snadno, a to díky správné výchově a výhodnějším sociálním podmínkám. Což ale výchovná praxe nejen, že nepotvrdila, ale dokonce často přinesla i opačné výsledky.

3.1 Přehled základních teorií agrese

3.1.1 Teorie vrozené pudovosti

Agresi můžeme charakterizovat jako psychologickou mohutnost, jejímž cílem je ničit a poškozovat sebe samého, ostatní lidi, věci nebo prostředí. Z psychologického hlediska chápeme agresivitu jako vrozenou vlastnost, popřípadě jako reaktivní připravenost, která je vlastní každému člověku a tudíž je eticky neutrální. Slouží k adaptaci, získání obživy, sebeprosazení, obraně, udržení života.

¹*PONĚŠICKÝ, Jan. Agrese, násilí a psychologie moci. Vyd. 1. Praha: Triton, 2004, 226 s. ISBN 80-725-4593-0, str. 21*

Rakouský zoolog, držitel Nobelovy ceny za fyziologii a medicínu, Konrad Zacharias Lorenz, ve svém díle „Takzvané zlo“ (1963) soudí, že agrese primárně není jen reakcí na nějaký podnět (například ohrožení), ale že se jedná o vnitřní napětí, které neustále znovu narůstá a hledá příležitost k vybití ve svém okolí. A právě tento proces, který je více biologický než psychologický, zaručuje druhu (i samotnému jedinci) nejen jeho přežití, ale je i jednou z příčin selekce nejsilnějších.

Můžeme tedy konstatovat, že i člověku je ono hledání příležitosti k vybití vnitřního pnutí vlastní a přirozené. Dnešní civilizovaná společnost ale neposkytuje dostatečné množství příležitostí a vlastně ani podnětů k agresi. Přitom nemusí jít hned o páchání násilí na druhých lidech, nebo na jejich majetku, ale o prosté zažití nějakého dobrodružství. A to je důvod, proč si lidé sami vytvářejí specificky lidské konfliktní situace. Z předchozího textu nám tedy vyplývá, že agrese bude i nadále všudypřítomná a čím více se společnost bude snažit o nastolení mírumilovných podmínek, tím budou projevy agrese nesmyslnější a absurdnější.

I přes tento, téměř až děsivý, výsledek Konrad Lorenz na konci svého díla „Takzvané zlo“ říká, že věří v sílu lidského rozumu a moc selekce. Tudiž doufá, že rozumnost v této selekci zvítězí.

Další pohled na tuto teorii nám může poskytnout výklad Sigmunda Freuda, zakladatele psychoanalýzy. Ten se nespokojil s tvrzením, že agrese je prostě psychologická mohutnost, daná evolucí a hledal její biologické kořeny. Domníval se, že když ve všech živých organismech existuje tendence k růstu a přirozené rovnováze, musí ony obsahovat i sklon k rozkladu a zániku. Tvrdil, *„že jde o psychický výraz souhry mezi anabolismem a katabolismem (zabudování přijatých živin do organismu a vylučování zplodin rozpadu). Na sociální úrovni by se jednalo o rozbíjení starého a stavění nového, nových názorů či řešení.“*²

Je tedy jasné, že se Sigmund Freud zaobíral rovnováhou, popřípadě i konfliktem, mezi destruktivními a konstruktivními sklony, mezi pudem k životu a pudem ke smrti. Pud smrti můžeme definovat jako náchylnost k sebestrukci, která je z důvodu zachování vlastní

²PONĚŠICKÝ, Jan. Agrese, násilí a psychologie moci. *Vyd. 1. Praha: Triton, 2004, 226 s. ISBN 80-725-4593-0, str. 24*

existence obrácena proti okolí ve formě agresivního chování. Východisko rozporu mezi pudem života a pudem smrti viděl Freud v prostém přijetí konfliktní povahy lidského bytí.

K teorii vrozené pudovosti – tedy k tezi, že u agrese se jedná o stále se znovu nabíjející ničivé tendence – vedla Sigmunda Freuda častá zdánlivá neřešitelnost stále stejných konfliktů, které se tak často opakují, jen v jiných podobách.

Tuto teorii můžeme podpořit i tvrzením, že na neurofyzilogické úrovni lze rozlišit tři druhy aktivací agresivního chování s odlišným výrazovým i vztahovým účinkem:

1. Systém frustrace: jde o strach, který má člověk spojený s obranou, nebo nekoordinovaným a velice emočním protiútokem.
2. Agrese lovce oběti: zde je přítomen pozitivní pocit stimulace, zvědavosti, radosti (z lovu); tento druh aktivace agresivního chování je nejméně spontánní, neslouží přímo k obraně a tudíž je nejnebezpečnější – může mít nejdestruktivnější následky, a to právě díky tomu, že je nejvíce svobodný a promyšlený (nejedná se o zcela instinktivní chování).
3. Agrese hierarchická: týká se dokazování dominantní role; u mužského pohlaví je zřetelnější.

V předešlém textu zmiňovaný Konrad Lorenz nám předkládá názor, že tyto způsoby agrese jsou – díky tomu, že stát má jakýsi monopol moci (ozbrojené složky) – u občanů civilizovaných zemí čím dál tím méně dostupné. Zjednodušeně řečeno: téměř nikdo si nemůže vyřídit konflikty s jiným člověkem sám, podle svých vlastních představ.

3.1.2 Teorie agrese získané v důsledku frustrací

Na začátku kapitoly jsme si řekli, že zastánci teorie získané agrese tuto vysvětlují jako reakci na frustraci. Je důležité zmínit, že agrese je – v rámci této teorie – považována i za odezvu na překážky, které se vyskytnou při dosahování – pro daného jedince důležitých – cílů a uspokojení, nebo jako následek životních psychických traumat.

Jan Poněšický se ve svém díle „Agrese, násilí a psychologie moci“ (2004) domnívá, že tato teorie není obecně platná. Říká, že platí pouze v případě aktuálních agresivních reakcí. Podle frustrační teorie by měla být připravenost k násilné reakci (celková agresivita) tím slabší, čím méně zažije jedinec za svůj život situací, které ho frustrují. Z toho se dá usuzovat, že takzvaná antiautoritativní forma výchovy by tedy měla destruktivní formu agrese vymýtit. Zajímavé je, že způsobila pravý opak. Vysvětlení není složité: *„zprvé se i v liberální, či až v rozmazlující výchově nedají všechny frustrace předvídat; tím, že rodiče všechny překážky odstraňují, se později zdají být i normální životní těžkosti nadmíru frustrující; ty se jeví jako přílišné na pozadí vzniklé náročnosti na bezproblémové žití; za další se dítě nenaučilo znát svoje i cizí hranice, překračuje je, čímž vznikají konflikty; nenaučilo se agresi vyjadřovat sociálním způsobem... „³*

Považuji za důležité zmínit názor Jana Poněšického, že kromě frustrační teorie agrese existují další tři její formy a to:

1. Hypotéza úzkost: agresi můžeme pozorovat už v prvním roce života dítěte. Tato bývá vnímána rodinou i okolím, jen jako vzteklost, nevychovanost, nebo rozmazlenost. Popřípadě je omlouvána hyperaktivitou. U těchto dětí je možné, těsně před záchvatem vzteku, vyzorovat krátký okamžik pocitu úzkosti. Lze se tedy domnívat, že dítě tímto výbuchem agrese odvrací pocit bezmoci, který by mohl ohrozit jeho čerstvě se vyvíjející osobnost. Záchvat přitom nemusí být nutně způsoben agresivním chováním rodiče (vychovatele), může být odpovědí na nevšímavost, způsobenou momentálním zaneprázdněním rodiče. Ten v daném okamžiku neposkytuje dítěti oporu. Tuto hypotézu potvrzuje i stav, kdy u dítěte postupně vymizela ona vzteklost v momentě, když rodiče začali vnímat jeho agresi jako reakci na úzkost.
2. Hypotéza obrany či preventivní agrese: s touto formou se můžeme setkat například u lidí, kteří byli v dětství týráni. Byl-li člověk ve své minulosti vystaven agresi, nebo situacím navozujícím úzkost, pravděpodobně se u něj

³ **PONĚŠICKÝ, Jan.** Agrese, násilí a psychologie moci. Vyd. 1. Praha: Triton, 2004, 226 s. ISBN 80-725-4593-0, str. 36

projeví zvýšená připravenost reagovat preventivním protiútokem na jakékoli známky možného nebezpečí (ohrožení). Což vyplývá z touhy už nikdy nedopustit opakování traumatu, které se odehrálo v minulosti. Jedním z důsledků, které může tato forma agrese mít, je strach z blízkého kontaktu s druhými a z ní plynoucí nespravedlivé chování k lidem, kteří jsou považováni za možné nepřátele. To může vyústit do stavu, kdy si člověk kolem sebe vybuduje zdi, za kterými citově strádá.

3. Hypotéza agrese, coby formy komunikace a vztahovosti: vrozená připravenost, vlastní každému člověku, reagovat vztekem, opovržením, afektem má komunikační a vztahový význam nejen k sobě samému, ale především k okolí. Jde o to, že jedinec dává touto reakcí najevo, že je s něčím nespokojen, něco odmítá. Při změně situace – například když se vysvětlí, že dítě, které jsme považovali za záškoláka, mělo horečku – nastupuje odlišný emoční systém, který má za cíl sblížení.

3.1.3 Teorie konfliktu v chápání destruktivnosti agrese

Dalším příkladem rozdílných způsobů chápání agrese ve vědecké obci je rozepře, kdy na jedné straně stojí badatelé, kteří chápou agresi pouze jako chování směřující přímo k ublížení jinému člověku. Na druhé straně je zastáván názor, že agresivní jednání nemusí být nutně motivováno touhou poškodit druhého, ale je to i jakékoli chování a jednání, směřující k dosažení určitých výhod a prosazení cílů, kterých chce jedinec cílevědomě dosáhnout.

3.2 Pohlavní rozdíly v agresivitě

Fakt, že muži jsou více agresivní než ženy, je všeobecnou, historicky podmíněnou zkušeností, což můžeme dokázat například absencí žen v armádách minulosti – ostatně i v současných ozbrojených složkách (kde je určitá míra agresivity de facto vyžadována pro výkon povolání) najdeme více mužů než žen. Ačkoli současný emancipační trend tuto skutečnost pomalu vyrovnává. Díky emancipační výchově a jejím posilování ve sdělovacích prostředcích – to můžeme spatřovat například ve filmech s ženskou akční hrdinkou, či

policejní důstojníci lovící zločince – ženská agresivita pomalu roste. A s ní i moc žen v moderní společnosti.

Za vyšší přirozenou agresivitu mužů je zodpovědný mužský pohlavní hormon testosteron, který ovlivňuje i sexuální vzruch, způsob myšlení a emoční náladu. Pokles hladiny testosteronu ve stáří nezřídka vede k depresím a častějším sebevraždám.

U žen výrazně roste agresivita po menopauze. Tehdy klesá tvorba ženských pohlavních hormonů (estrogenů) a organismus naopak zvýší produkci těch mužských. Vyšší agresivitu dokazuje křivka ženské kriminality, která má po menopauze stoupající tendenci. Důkazem může být i *„povědomí lidové moudrosti o zlých tchýních a babách. Protože mužská agresivita se věkem snižuje (v důsledku poklesu testosteronu), chybí vtipy o zlých tchánech“*⁴. Ženskou postmenopauzální agresivitu můžeme pozorovat i na skutečnosti, že se mnoho žen začne věnovat politice a zastávat veřejné funkce.

Z předchozího textu lze tedy vyvodit, že za míru agresivního chování – a to jak pozitivního („dravost“ v zaměstnání), tak i negativního (spáchání násilného trestného činu) – mohou i stoupající (respektive klesající) hladiny mužských pohlavních hormonů v těle jedince.

Mužská i ženská agresivita mají naprosto rozdílnou strukturu. Agresivita muže je zaměřena na souboj o postup v sociální hierarchii a na získání moci (majetku). Tato skutečnost byla v minulosti podmínkou k přežití, proto mají muži – v rámci svojí agresivity – větší sklony k fyzickému napadení, až k likvidaci protivníka. Naproti tomu ženská agresivita směřuje k ovládnutí někoho, kdo bude uspokojovat potřeby a přání ženy. Tedy se projevuje především formou sociální manipulace.

⁴ *JANATA, Jaromír*. Agrese tolerance a intolerance. 1. vyd. Praha: Grada, 2000, 220 s. ISBN 80-716-9889-X str. 48

3.3 Vlivy prostředí

Míra naší agresivity je ovlivňována různými environmentálními jevy. To je fakt, který nelze popřít. Málokdo ale dokáže říci, jakým způsobem tyto faktory na lidskou agresivitu působí. Rád bych se o to nyní pokusil.

- **Hluk** – negativní vliv hluku můžeme nejnázřejší pozorovat ve městech. Hluk se zde vyznačuje vysokou intenzitou, kolísavostí, nepředvídatelností a nekontrolovatelností. Hluk může vést ke snížení schopností potřebných k řešení problémů a tedy vyvolat pocit frustrace. Ten vede k agresi pouze tehdy, je-li ztracena schopnost frustraci zvládat. Hluk tedy zintenzivní negativní vjem, nastolí pocit frustrace a právě tím může podnítit k agresivnímu jednání. Tímto mechanismem přispívá hluk k agresi.

- **Teplota** – už v roce 1833 vyjádřil Lambert Adolphe Jacques Quételet vztah mezi teplotou a agresivitou svým „termickým zákonem delikvence“. Tento zákon nám říká, že násilné trestné činy dosahují častějšího výskytu v letních měsících, než v těch zimních. Což dokazují i statistiky vydávané americkou FBI. Skutečnost vyššího počtu násilných trestných činů v letním období může být ovlivněna větší mobilitou lidí v tomto čase. Ve prospěch tvrzení, že s teplotou stoupá agresivita, hovoří i výzkumy dokázaná skutečnost, že čím je den teplejší, tím větší je počet násilných činů. *„Vztah medzi teplotou a agresivitou se overoval aj prostredníctvom laboratórných študií. Napríklad sa zistilo, že u pokusných myší pri teplotách nad 35 stupňov Celsia stúpa frekvencia agresívnych odpovedí.“*⁵

- **Toxické látky** – díky jedovatosti těchto substancí je možno očekávat jejich negativní dopad na kognitivní osobnostní vlastnosti člověka. Víme, že v našem životním prostředí je obsaženo asi 5000 toxických látek, z nichž jsou více jak 2000 velmi nebezpečné. Škodlivý vliv toxických látek se projevuje především útlumem poznávacích funkcí a změnami emocionality. Budeme-li

⁵ **MACEK, Petr.** Agrese, identita, osobnost. *Vyd. 1. Brno: Psychologický ústav Akademie věd ČR, 2003, 315 s. ISBN 80-866-2006-9, str. 10*

chtít zkoumat vliv takovýchto substancí na agresivitu, musíme se zaměřit na jejich široký rozsah. Rád bych zde zmínil alespoň několik z nich:

- **Škodliviny v ovzduší** – jejich vysoká koncentrace se obvykle projeví depresí, narušením sociálních vztahů, nespokojeností a může vést až ke snížení inteligence a útlumu kognitivních schopností. Tyto škodliviny mají pozitivní vztah k agresivitě
- **Dým** – zde nejde ani tak o přímý vliv na psychiku člověka, jako spíše o to, že například vdechování cigaretového kouře produkovaného jinými (pasivní kouření) je mnohdy značně nepříjemné. Stává se tedy zdrojem podráždění, které může přerůst v agresi.
- **Elektrina v ovzduší** – ze statistik vyplývá, že během trvání suchých a teplých větrů v různých částech světa (v Izraeli Sharav, Santa Anna v Californii, Chinook na západě USA, atd...) dochází k nárůstu sebevražd, neštěstí a kriminality. Dosud není vysvětlen přesný mechanismus, jakým větry působí na psychiku člověka, ale předpokládá se, že se tak děje díky vysoké koncentraci elektricky nabitých částic, jež je při výskytu zmíněných atmosférických jevů měřitelná. Výzkumy, které proběhly v přirozených podmínkách, naznačily, že vysoká koncentrace kladně nabitých částic je spojená s negativními emocemi a naopak. Můžeme tedy předpokládat, že koncentrace elektricky nabitých iontů může působit jako potenciální spouštěč agrese. Velmi ale záleží na přizpůsobivosti a vznětlivosti u konkrétního jedince.

4. Agrese a agresivita z hlediska společnosti a kultury

Při diskuzi na toto téma si musíme uvědomit, že současná lidská společnost své členy de facto nutí k jistým způsobům agresivního chování. To můžeme pozorovat už na školách. Celý školní systém a způsob známkování je očividně založen na konkurenčním agresivním chování. Úspěšný je ten student, který je aktivní v hodinách, plní domácí přípravu a účastní se školních dobrovolných činností. Tedy je svým způsobem agresivní. Lidé s nízkým stupněm takzvané „zdravé“ agrese (ta je potřebná k sebeprosazení) jsou předurčení k sociálnímu sestupu. U vyloženě neagresivních jedinců bývá sociální chování narušené i po sexuální stránce. Takový člověk není schopen získat adekvátního partnera a mít s ním děti.

Z předchozího textu nám, myslím, jasně vyplynulo, že kulturními požadavky určité společnosti je možno snížit, nebo zvýšit úroveň agresivity jednotlivce. Velmi dobře to můžeme pozorovat například v období válečných konfliktů. Vezměme si za příklad USA začátkem milénia. Po incidentu v New Yorku 11. září 2001 stoupla frekvence agresivních útoků na americké přistěhovalce arabského původu. Tato ještě více gradovala po vyslání amerických vojsk na území Afghánistánu. Z této skutečnosti lze vyvodit, že je-li nějaký subjekt společností z jakéhokoli (ať už spravedlivého, či nezaslouženého) důvodu obecně prohlášen za zlý, stoupá agresivita člena takové společnosti při styku s ním, nebo s jevem, který jej připomíná. V tomto procesu hrají důležitou roli sdělovací prostředky.

4.1 Vliv médií na agresi

Moc, kterou média mohou použít k ovlivnění lidského jednání, cítění, myšlení i prožívání je nepopíratelnou skutečností. Připustíme-li, že například televize může manipulovat informacemi, zjednodušovat je a upřednostňovat jen některé názory, nemůže nás překvapit názor většiny populace, že agresivní chování může být ovlivněno, ba i přímo vyvoláno sledováním určitých pořadů, či hraním počítačových her (díky existenci a vysoké úrovni rozšíření internetu považujeme počítač za masmédiu).

Vysoká frekvence agresivních prvků v televizních pořadech je známou – a lehce ověřitelnou – skutečností. Například v USA badatelé „*vybrali v roce 1982 programy, které*

*sledovali dospělí, adolescenti i děti, a zjistili, že zkoumaný vzorek televizních programů obsahoval průměrně devět aktů fyzické agrese a osm aktů agrese verbální za jednu programovou hodinu. Šedesát devět procent násilí bylo ústřední zápletkou příběhů. Méně než šest procent postav hledalo pro řešení situací, jež hrozily přerůst v agresivní interakci, neagresivní strategii.*⁶ Povšimněme si přitom roku, ve kterém tento výzkum probíhal. Můžeme předpokládat, že dnes je četnost agresivních prvků v televizních pořadech mnohem vyšší.

Problematika vlivu agrese, která se vyskytuje v masmédiích, na člověka je často diskutovaným tématem. Na jedné straně stojí lidé, zastávající názor, že s čím větší frekvencí agresivních činů v médiích bude dítě konfrontováno, tím větší sklony k násilnému řešení obtížných situací bude mít v dospělém životě. Stejně tak se ale setkáváme s názorem, že násilí v médiích má pouze minimální, nebo žádný vliv na agresivitu jedince.

Na mezistátní úrovni mohou hrát média velmi důležitou roli v takzvaném „legitimizování agrese“. Jedná se o případ, kdy je násilná agrese prohlášena za nezbytnou pro dosažení cíle, který je chápán jako společensky nutný. Tehdy mají sdělovací prostředky za úkol přesvědčit veřejnost, že ona agrese je potřebná k potlačení intolerance – a jako taková se stává nezbytným morálním (a tudíž omluvitelným) jednáním. Za příklad nám může sloužit vojenská intervence USA v Iráku, kdy důvodem mělo být nalezení a zneškodnění zbraní hromadného ničení. Ty se dodnes nenašly. Přesto je velká část západního světa přesvědčena, že tato intervence byla nutná. Druhým příkladem může být i „bombardování Srbska ze strany NATO a USA na jaře r. 1999. To bylo bezesporu agresí, ale protože patřilo do kategorie „spravedlivých válek“, bylo považováno za agresí „dobrou“ a nebo se o agresí raději nemluvilo“⁷

⁶ **ČERMÁK, Ivo.** Lidská agrese a její souvislosti. 1.vyd. *Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998, 204 s. ISBN 80-902-6141-8, str. 90*

⁷ **JANATA, Jaromír.** Agrese tolerance a intolerance. 1. vyd. *Praha: Grada, 2000, 220 s. ISBN 80-716-9889-X str. 20*

4.2 Vliv skupiny na agresí jedince

Vliv jiných lidí na agresí člověka je zcela evidentní a lehce ověřitelný v běžném životě. V projevech chování skupiny ale můžeme objevit prvky, které se v jednání jednotlivce nevyskytují (například vůdcovský fenomén, chování v rámci role, atd.). To nám dává prostor k domněnce, že vliv skupiny na agresí jedince je nezanedbatelný.

Někteří badatelé vysvětlují princip skupinové agrese pomocí frustrační teorie, se kterou jsme se setkali o několik kapitol dříve. Příčina stavu frustrace sociálních skupin je přisuzována přítomnosti nespokojenosti z nenaplněných potřeb a z očekávání ve vztahu ke společnosti. Vztáhneme-li tuto teorii na skupinu „občané státu“, pak zmíněná frustrace může vést k nepokojům a k projevům občanské neposlušnosti.

Z hlediska této práce považují za důležitou především problematiku davu. Ta se v době, kdy různá radikální hnutí získávají na popularitě, stává čím dál více aktuální.

4.2.1 Dav

Termín dav nemůžeme zaměňovat za pojmy skupina, či kolektiv. Liší se od nich především náhodným vznikem, časovou omezeností, téměř nulovou strukturovaností a také tím, že je tvořen převážně lidmi, kteří se navzájem neznají.

Již před více než sto lety popsal takovéto skupinové fenomény francouzský sociální psycholog Gustave Le Bon v díle „Psychologie davu“ (poprvé vyšlo už v roce 1895). A poznatky, které zde zachytil, nebyly dosud v mnoha ohledech překonány. Le Bon, mimo jiné, popsal ztrátu osobnosti jedince, který se stává součástí davu. Mysl takového individua se přizpůsobuje této situaci identifikací se skupinovou myslí. Skupinová mysl je primitivní a právě proto nese chování člena davu znaky jako je destruktivita, emocionalita, vrtkavost, nesoudnost. Jakákoli emoce, která je v davu vyjádřena, se stává nakažlivou a rychle se šíří od člověka k člověku. Nejnakažlivější jsou samozřejmě taková vyjádření emocí, která pramení z tématu, proti kterému je dav zaměřen.

Stephen D. Reicher, profesor sociální psychologie, analyzoval konflikty mezi demonstranty a policií, jež přerostly v násilí. Díky těmto rozborům dokázal, že z událostí je

možné vyvodit tato zjištění:

- Podněty k chování davu, které byly ve shodě se sociální identitou jeho členů, se velmi rychle ujaly a staly se obecným vodítkem.
- Podněty, jež nebyly v souladu se sociální identitou členů davu, byly buď ignorovány, nebo aktivně potlačeny.
- Chování davu velmi výrazně působí na postoj policie k davu a na její chování.

Do konfliktu s vnější skupinou (skupina, jež není součástí davu) – nejčastěji s policií – se dav dostává tehdy, je-li násilná konfrontace považována většinou členů davu za oprávněnou, nebo pokud se konfliktní strategie zdá být efektivním způsobem pro dosažení cíle. Tato domněnka platí především u těch skupin, jejichž ideologie v sobě nese tendence k vyvolávání konfliktů se státním systémem, nebo s jinou skupinou obyvatel (takové sklony pozorujeme především u anarchistických a neonacistických hnutí, která jsou tak populární u dnešních adolescentů).

Dovolím si zde zmínit experiment amerického psychologa Philipa G. Zimbarda. Toho se účastnily dvě skupiny studentek (ty se měly v interview s psychologem chovat buď arogantně a hrubě, nebo zdvořile a mile) a dvě skupiny „hodnotitelek“, jejichž úkol byl hodnotit výkon studentek v rozhovoru a svoje hodnocení dát najevo agresí (elektrickým šokem). Jedna skupina hodnotitelek byla oblečena anonymně se zakrytým obličejem, zatímco členky druhé skupiny byly oblečeny běžným způsobem a viditelně označeny cedulkami se svým jménem. Ukázalo se, že osoby z první skupiny byly ve své anonymitě přibližně stejně hrubé k oběma skupinám studentek a zároveň dvakrát agresivnější než ženy, které si jasně uvědomovaly svoji identitu.

Z tohoto experimentu vyplývá, že člověk v davu – zbavený své identity (a v tomto stavu zdánlivě očištěný i od strachu z odplaty a pocitu viny) – se projevuje, má-li k tomu příležitost, mnohem agresivněji, než jako samostatný a jasně identifikovatelný jedinec.

5 Agrese a agresivita mládeže

V období dospívání člověka se agresivní projevy vyskytují poměrně často. Tuto skutečnost můžeme dát do souvislosti se zvyšující se hladinou pohlavních hormonů a vývoji sekundárních pohlavních znaků. Zmíněné procesy nezřídka vedou ke zvýšené reaktivnosti na negativní podněty a tím i k častějším projevům agrese. Nejen dívky mají v adolescenci tendence řešit své frustrace autoagresivním jednáním – sebepoškozováním (mentální anorexie, bulimie, narušování integrity kůže řezáním/pálením, atd.), ačkoli je u nich tento jev častější. Naproti tomu u chlapců častěji pozorujeme agresi zaměřenou na okolní svět a na druhé lidi.

Bohužel stále častějším jevem je u dospívající mládeže šikana. Tu můžeme pozorovat především na školách, ale i jinde. Z vlastní zkušenosti vím, že velká část klientely NZDM se se šikanou setkala, nebo se jí přímo účastnila. Při své praxi jsem pozoroval tendence k šikaně dokonce přímo v nízkoprahovém klubu. Rád bych se proto o tomto – v současnosti tak často diskutovaném – tématu rozepsal šířeji.

5.1 Šikana

Pojem pochází z francouzského „chicané“, což znamená „pronásledovaný, trápený“. Šikanování je specifické tím, že agrese zde není pouze prostředkem, ale i cílem chování. Můžeme jej definovat jako *„jakékoli chování, jehož záměrem je ublížit, ohrozit, nebo zastrášovat jiného člověka, případně skupinu osob. Je to cílené, nevyprovokované užití síly jedincem, nebo skupinou, obvykle opakovaně.“*⁸

Šikana mívá řadu příčin a zasahuje celou osobnost zúčastněných, ale i fungování sociální skupiny, ve které se odehrává (ale i skupin jiných, například rodinu oběti). K šikaně dochází mezi obětí a agresorem (těch bývá víc, ale téměř vždy jen jeden vůdce), ale týká se všech členů sociální skupiny (nejčastěji třídy). Rozlišujeme několik druhů této agrese a to:

⁸ **KOCUROVÁ, Marie.** Agresivita a šikanování: studijní text kurzu PC Plzeň. 1. vyd. Plzeň: Pedagogické centrum Plzeň, 2002, 12 s. ISBN 80-702-0101-0, str. 3

- fyzická agrese a používání zbraní
- slovní šikanování a zastrašování zbraněmi
- krádeže, ničení a manipulace s věcmi
- násilné manipulativní příkazy

Šikanování je proces, ve kterém lze pozorovat jednotlivá stádia. Michal Kolář – český psychoterapeut a etoped dlouhodobě se zabývající problematikou šikany – rozlišuje pět vývojových stupňů šikanování ve školním prostředí. Ty zachycují negativní vývojový proces skupiny, ničení vztahů mezi jejími členy.

- 1) **Vznik ostrakizmu (vyloučení)** – toto stádium je charakteristické především vytěsňováním šikanovaného jedince na okraj skupiny
- 2) **Fyzická agrese a přitvrzování manipulace** – vytěsňovaný jedinec představuje pro skupinu ventil v zátěžových situacích a slouží jako obětní beránek.
- 3) **Vytvoření jádra** – sledujeme vytvoření jasné hierarchie „plnohodnotných a bezcenných“ členů skupiny.
- 4) **Většina přijímá názory agresorů** – dochází ke ztotožnění se s normami agresorů většinou skupiny
- 5) **Totalita neboli dokonalá šikana** – pozorujeme ritualizaci chování oběti a agresorů a používání brutálního násilí. Oběť reaguje útekem do nemoci, častými absencemi, záškoláctvím, ba i psychickým kolapsem. Někdy dojde i k pokusu o sebevraždu.

Michal Kolář dále rozlišuje tři základní typy agresorů:

- **Typ hrubý** – u tohoto typu je agrese a brutalita běžným jevem v rodině. Možná právě proto šikanuje tvrdě a nelítostně. Je impulzivní, primitivní, mívá kázeňské problémy a narušený vztah k autoritě. Občas může být zapojený do skupin, které páchají trestnou činností.

- **Typ kultivovaný** – v rodině je časté vyžadování kázně a uplatňování náročného přístupu. Agresor bývá zvýšeně úzkostný, slušný. Může mít sadistické tendence v sexuálním smyslu. Šikanování je rafinované, cílené a probíhá beze svědků.
- **Typ optimistický** – v rodině můžeme obvykle vystopovat absenci morálních hodnot a subdeprivaci (skryté strádání). Je to „oblíbený“ agresor – vystupuje výmluvně, dobrodružně a šikanuje pro pobavení sebe a ostatních. Snaží se, aby vynikla „humorná“ stránka šikany.

5.2 Riziková mládež

Je to skupina, ze které se rekrutuje majoritní podíl klientely nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Definovat ji můžeme jako tu část mládežnické populace, u které je, následkem působení více faktorů, zvýšená pravděpodobnost selhání v psychické a sociální oblasti.

Budeme-li agresivní chování těchto mladistvých chápat jako reakci na zranění ega a ponížení, musíme nutně dojít k závěru, že ona agrese je vlastně pomstou, či pokusem o odčinění. Příslušníci rizikové mládeže nezdědka používají svojí agresivitu k tomu, aby ve skupině získali uznání, obdiv a respekt (těchto hodnot se jim mnohdy nedostává v rodině, natož ve škole). Z čehož vyplývá, že si agresivním chováním často kompenzují narušení sebehodnocení a sebevědomí.

Jak již bylo naznačeno, má tato kategorie mladistvých tendence sdružovat se do skupin. Pravděpodobně nejnebezpečnější skupinou rizikové mládeže je ta, která přijala násilnou agresi jako normu. Taková skupina *„vytvára subkultúrne prostredie, ktoré ma tendenciu okupovať určité partie mestského prostredia a terorizovať, prípadne aspoň vyvolávať strach medzi obyvateľstvom. Jednotliví členovia týchto skupín... v krutosti nachádzajú potešenie. Ničiť hodnoty, ktoré väčšina spoločnosti uznáva, je pre nich výrazom sily“*⁹

⁹ **LABÁTH, Vladimír.** Riziková mládež: možnosti potenciálních změn. *Vyd. 1. Praha: Sociologické nakl., 2001, 157 s. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 19. ISBN 80-85850-66-4, str. 38*

Mluvíme-li o rizikové mládeži a její agresivitě, musíme se nutně zmínit o vlivu běžných návykových látek na ni.

5.2.1 Vliv drog na agresi

Díky zkušenosti z praxe v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež mohu konstatovat, že většina klientů této sociální služby je závislá (či se závislosti blíží) na nějaké běžné droze (většinou se jedná o nikotin, alkohol, kofein, nebo marihuanu), ačkoli se ve valné většině případů jedná o experimentální užívání látky (jen u alkoholu a cigaret můžeme mnohdy mluvit i o těžké závislosti), přesto považují za důležité se v této kapitole zmínit o vlivu běžně se vyskytujících drog na agresi jedince.

Drogy se mohou na agresivním chování podílet značnou měrou. Velmi však záleží na míře dávky, na individuální citlivosti na drogu a také na tom, jestli je návyková látka užívána dlouhodobě, nebo jednorázově. Podívejme se tedy na konkrétní drogy.

- **Alkohol** – u této legální drogy je velmi důležitá velikost dávky a čas, který uplyne od požití alkoholu k agresivnímu jednání. Bylo experimentálně zjištěno, že nízká dávka má tendenci útok podpořit, zatímco dávka vysoká jej potlačuje. Můžeme ale říci, že nárůst agrese pod vlivem alkoholu způsobuje spíše ztráta zábran než přímý efekt této drogy na agresi. Důvod agresivních reakcí pod vlivem alkoholu vysvětluje Ivo Čermák také takto: *„Alkoholem intoxikovaný jedinec nedokáže zacházet s podněty, přicházejícími z různých zdrojů a soustřeďuje se pouze na ty, jež jsou v dané chvíli nejvýraznější. Není schopen zahrnout do rozhodovacích procesů celou situaci, která je pro něj matoucí, pokud se v ní vyskytnou podněty jak agresi provokující, tak agresi tlumící. Protože agresivní podněty jsou nápadnější, reaguje tento jedinec zpravidla agresi.“*¹⁰

¹⁰ ČERMÁK, Ivo. Lidská agrese a její souvislosti. 1.vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998, 204 s. ISBN 80-902-6141-8, str. 27

- **Nikotin** – na agresi má tlumící účinek za předpokladu, že jedinec netrpí jeho deficitem. Při nedostatku nikotinu u závislého člověka se dostávají podrážděné až agresivní reakce na stresující podněty.
- **Kofein** – pokud je konzumován v nadměrných dávkách, člověk reaguje zvýšeným podrážděním i na situace, které k tomu nesměřují. Ale při přerušení konzumace potravin, které kofein obsahují (čaj, čokoláda, káva) dochází u jedince k motorickému neklidu a nervozitě.
- **Marihuana** (hašiš) – k růstu agrese po aplikaci marihuany dochází pouze tehdy, je-li člověk vystaven spánkové, nebo nutriční deprivaci. Jinak má marihuana na agresivní chování spíše tlumící účinky. Samozřejmě závisí i na míře dávky. Zde můžeme říci to samé, co platí pro alkohol – nízké dávky agresi posilují, dávky vysoké ji utlumují.
- **Inhaláty** – jedná se o výpary ředidel, benzínu, barev a lepidel. Relativní novinkou je inhalace výparů plynu, užívaného pro plnění zapalovačů. Při jejich aplikaci dochází k většímu nárůstu agrese než u alkoholu.
- **LSD** – vzhledem k halucinogenní povaze této drogy je složité předvídat její účinky a to nejen na agresi. Velice zde záleží na obsahu halucinací, ale i na individuálních rozdílech a očekáváních narkomana. U zvířat měla LSD podobné účinky jako alkohol na člověka. Nízké dávky agresi podpořily, vysoké dávky naopak.

Pro zajímavost bych rád uvedl i drogy, které se klientely NZDM dotýkají jen zřídka (nebo vůbec). Ačkoli někteří kolegové pracující s drogově závislými tvrdí, že například kokain zažívá v současnosti u české mládeže renesanci.

- **Amfetamin a kokain** – údajně agresi posilují, ale opět je určující množství dávky (stejný princip, jako u alkoholu). Důležitá je také pravidelnost užívání a způsob, jakým je agrese provokována

- **Anabolické steroidy** – ačkoli jsou často dávány do souvislosti s nárůstem agresivního chování, jejich dlouhodobé užívání způsobuje u mužů naopak snížení jeho projevů. Příčinou je pokles hladiny testosteronu. Můžeme tedy říct, že při užívání anabolických steroidů je agrese spíše výsledkem zvýšeného sebevědomí z důvodu nárůstu muskulatury.
- **Sedativa a anxiolytika** – užívání v nadměrném množství způsobuje nárůst agrese (menší než u alkoholu a inhalátů) v důsledku ztráty kontroly a narušení úsudku.

Praktická část

Na začátku praktické části této bakalářské práce se sluší popsat průběh sběru dat a poté naznačit celkovou strukturu.

Výběr zařízení, v nichž byla data sbírána, je zřejmý. Jedná se o stejné nízkoprahové kluby, ve kterých probíhal minulý výzkum, kvůli zachování objektivity výsledku. Bylo proto třeba, aby v zařízeních nedošlo k výrazným změnám (např. změna typu služby, nebo přesun do jiné lokality a s tím související změna prostor a „násilná“ obměna klientely), což se naštěstí stalo jen v jednom případě, ale o tom později.

Nízkoprahová zařízení jsem nejprve kontaktoval pomocí elektronické pošty. Bohužel jsem ani po týdnu neobdržel od všech odpověď. Na žádost formou e-mailu odpověděli pouze pracovníci NZDM klub Vrtule (kladně, díky čemuž velmi rychle proběhla domluva na konkrétním termínu návštěvy) a NZDM klub Ymkárium. Od pracovníků Ymkária jsem se dozvěděl o přestěhování klubu do jiné lokality a tedy zprerhání vazeb s bývalou klientelou. Nedošlo zde tedy k přirozené obměně klientely, tudíž pro mě tento klub už nemohl představovat vzorek vhodný k výzkumu. Není proto v této práci zařazen.

Ostatní zařízení jsem byl nucen kontaktovat telefonicky. Nikde se nevyskytl problém a proběhla domluva vhodných termínů.

Ke sběru dat mi posloužily dvě metody: částečně strukturovaný rozhovor a průzkum denních záznamů ze služeb v těch klubech, které byly ochotny mi je poskytnout.

Nejprve pohovořím o první metodě. S poskytnutím rozhovoru nebyla nikde nejmenší potíž. Častokrát jsme sice s pracovníky odbíhali k jiným tématům, či zájmovostem a navzájem si sdělovali vlastní zkušenosti, ale nebyl problém rozhovor nasměrovat zpět k tomu, co bylo jeho předmětem.

Stejně jako u minulého výzkumu, i letos závisí data získaná druhou metodou na kvalitě záznamů ze služeb. V současné době už většina nízkoprahových zařízení přijala některý z elektronických způsobů zaznamenávání průběhu služeb (např. IS PePa, aj.), takže dohledávání informací bylo vesměs o něco jednodušší. Zajímavé je, že i tak se kvalita (i kvantita) záznamů liší podle toho, který z pracovníků je zapsal. Na tom lze pozorovat, že každý člověk má mírně odlišný práh citlivosti vnímání sociálních situací. I tak si ale myslím, že se jedná o nejobektivnější pramen informací, potřebných pro mou práci.

V NZDM Klub 17 se vyskytla potíž se zpřístupněním záznamů ze služeb, ačkoli během minulého výzkumu nebyl s poskytnutím těchto dat žádný problém. Mohu tedy v této práci porovnávat jen výsledky obou rozhovorů získaných ve výše zmíněném zařízení.

Nicméně i vzhledem k uvedeným skutečnostem (změna lokality NZDM klub Ymkárium a neposkytnutí záznamů ze služeb v NZDM Klub 17), a tedy nutnosti znovu ověření výsledku prvního výzkumu za předpokladu absence dat získaných rozhovorem v NZDM klub Ymkárium a studiem záznamů ze služeb v NZDM Klub17 zůstává výsledek výzkumu z roku 2009 stále stejný – hypotéza se i tak potvrdí jen v prvním a čtvrtém období.

Co se samotné struktury týče, je praktická část práce rozdělena do pěti segmentů. První čtyři z nich jsou reprezentovány jednotlivými nízkoprahovými kluby a pátá část představuje závěrečné shrnutí, komparaci a vyhodnocení dat.

Na začátku každé kapitoly, která pojednává o jednom z navštívených NZDM, je řazeno krátké povídání o mých dojmech z návštěvy, které je z části převzato z mojí absolventské práce a zaktualizováno tak, aby text odpovídal současnému stavu. Následuje písemný přepis rozhovoru, který byl zaznamenáván na diktafon. Ten je oproti nahrávce upraven a zkrácen (vynechána jsou zejména parazitující slova, pazvuky, vulgarismy a informace, které nesouvisejí s tématem práce). Abych se vyhnul zbytečnému prodlužování textu tím, že bych u každého zařízení znovu opakoval strukturu rozhovoru, uvádím ji nyní, a v dalších kapitolách už bude jen naznačena v bodech.

Rozhovor s kontaktním pracovníkem NZDM

Dobrý den, jmenuji se Václav Prokůpek a přišel jsem za Vámi kvůli vypracování rozhovoru, který bude součástí mojí bakalářské práce na téma „Agresivita v NZDM“. Jedná se o navazující výzkum, který jsem započal při tvorbě absolventské práce (rok 2009) na VOŠ sociální a pedagogické. Výsledkem bakalářské práce bude komparace výsledků, získaných v roce 2009 s těmi současnými.

Otázka číslo 1: Jste tedy ochoten/ochotna mi teď věnovat nejvýše patnáct minut svého času?

Otázka číslo 2: Jak dlouho pracujete v tomto NZDM? Ptám se proto, že kvůli mému výzkumu je nutno mluvit s kontaktním pracovníkem, který je v jednom NZDM zaměstnán

nejméně dva roky, v ideálním případě pak tři a více let.

Otázka číslo 3: Myslíte si, že během školního roku existují období, ve kterých se projevuje zvýšená až vysoká agresivita klientely? Pokud ano, jak se projevuje (mezi klienty navzájem, mezi klienty a kontaktním pracovníkem, mezi klienty a zařízením klubu) a s čím to podle Vás souvisí?

Otázka číslo 4: Zaznamenal/a jste nárůst agresivity u klientů v těchto obdobích? U těch období, ve kterých vidíte nárůst tohoto jevu, prosím zhodnoťte, zda se spíše jedná o agresi namířenou proti jiným klientům, kontaktním pracovníkům, nebo zařízení klubu.

- září (začátek školního roku)

- listopad (po venkovní sklizni rostlin konopí)

- březen (začátek jara, oteplení)

- červen (konec školního roku)

Děkuji za Váš čas a ochotu.

U těch nízkoprahových zařízení, kde mi bylo dovoleno prostudovat písemné záznamy ze služeb, najdeme tabulku a z ní plynoucí graf, který nám názorně ukáže rostoucí či klesající tendenci agresivity klientů v jednotlivých měsících školního roku. Konkrétně jsem zvolil školní rok 2010/2011 a to z důvodu tříletého odstupu od předchozího (v minulém výzkumu byl probádán školní rok 2007/2008). Zmíněný tříletý odstup je dodržen i u rozhovorů.

Má pozornost byla zaměřena na situace agresivní, nebo k agresivním projevům klientů směřující. Klíč, podle kterého byly situace zaznamenávány, je tentýž, jaký jsem použil v roce 2009 a který už tehdy potvrdil svou platnost (lze díky němu popsat a zařadit veškeré situace, jež jsou z hlediska této práce důležité) uvádím níže.

- konfliktní situace mezi klienty (zkratka v tabulce K-K) – jedná se o fyzickou či slovní potyčku

- konfliktní situace mezi klientem a kontaktním pracovníkem/pravidly (zkratka v tabulce P-K) – za příklad si vezměme situaci, kdy klient není spokojen s rozhodnutím pracovníka a dává to najevo slovní agresí, nebo kdy odmítá respektovat pravidla nízkoprahového zařízení
- zde se jedná o situaci, kdy klient poškodil, případně zničil součást zařízení/vybavení klubu (zkratka v tabulce K-Z)
- zvýšená aktivita skupiny klientů v prostorách klubu (zkratka v tabulce A) – případy, kdy klientela projevuje zvýšenou aktivnost (například se pronásledují po klubu, lechtají, atd.), která končí agresivními projevy (nejčastěji slovní přestřelkou)
- situace, kdy roztržka mezi klienty zapříčiní konflikt mezi klientem/klienty a pracovníkem/pravidly (zkratka v tabulce K-K->P-K) – kupříkladu když pracovník zasáhne do fyzické potyčky mezi klienty a uloží sankci, se kterou oni nesouhlasí a odmítnou ji splnit
- střet mezi klientem a pracovníkem, jehož příčinou bylo poškození zařízení nebo vybavení klubu (zkratka v tabulce K-Z->P-K)

Vždy na konci každé kapitoly zabývající se jedním nízkoprahovým klubem, je zařazeno vyhodnocení dat z rozhovoru a písemných materiálů – byly-li mi dány k dispozici – ve vztahu k první hypotéze. Nakonec následuje průběžná komparace výsledků v rámci toho daného zařízení.

Považuji ještě za nezbytné popsat, jakým způsobem probíhá vyhodnocování získaných dat. Hypotéza je v prvním, druhém, třetím, či čtvrtém období platná pouze tehdy, potvrdí-li její platnost kontaktní pracovník v rozhovoru. Písemné záznamy prokážou platnost hypotézy, je-li ve zkoumaném období pozorovatelný vyšší počet agresivních událostí než v – alespoň čtyřech – ostatních měsících školního roku.

Na úplném konci praktické části lze najít závěrečné vyhodnocení a porovnání výsledků obou výzkumu, na jehož základě budu moci konstatovat dokázání, či vyvrácení druhé hypotézy.

6. NZDM Klub Krok

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Klub Krok je situován v městské části Praha 12 nedaleko Základní školy Rakovského, kterou navštěvuje značná část klientely. Zřizovatelem je občanské sdružení Proxima Sociale, které se různými cestami snaží pomoci nejen rizikové mládeži, ale i matkám s dětmi, nezaměstnaným, mladistvým pachatelům trestné činnosti a dalším.

Posláním nízkoprahového klubu je nabízet pomoc a podporu dětem a mládeži z Prahy 12 v obtížné životní situaci. Z toho celkem jasně vyplývá cílová skupina popisovaného zařízení, která se pohybuje ve věkovém rozmezí od 13 do 19 let (ačkoli v odůvodněných případech lze individuálně pracovat s člověkem starším 19 let). Pracovníci se tedy snaží poskytnout pomoc v tíživých situacích a zároveň těmto situacím předcházet díky vhodnému preventivnímu působení. Bydliště valné většiny klientů se nachází v městské části Praha 12.

NZDM klub Krok má otevřeno tři dny v týdnu, od dvou do osmi hodin večer, aby jeho návštěvou mohli klienti vyplnit svůj volný čas, který jim zbývá po skončení vyučování. Všechny služby jsou samozřejmě poskytovány bezplatně.

V prostorách klubu, které tvoří jedna – relativně malá - místnost a jakási venkovní terasa (ta funguje i jako kuřárna pro klienty), se nachází nealkoholický bar, police s knihami, několik křesel, dva nízké stoly, pohovka a samozřejmě různé volnočasové aktivity (například stolní fotbal nebo stolní tenis). Prostředí na mě působilo útulně a bezpečně, a to pravděpodobně díky jeho komplexnosti, která zajišťuje dobrý přehled o prostoru a klientech v něm. Zde jsou na dobře viditelném místě (vstupních dveřích) situována práva (např. právo na informace, na stížnost, na anonymitu) a povinnosti klienta, které jsou jen dvě – povinnost respektovat pravidla a pracovníky klubu. Žádné markantní změny, která by se udála od mé minulé návštěvy, jsem si v prostorách klubu nevšiml.

Rozhovor probíhal svižným tempem, ačkoli jsme se několikrát dostali k úplně jiným tématům. Bohužel mi nebyly zpřístupněny záznamy ze služeb, o čemž jsme ještě na konci rozhovoru bezúspěšně vyjednávali.

Základní přehled informací o zařízení je možno nalézt na konci této práce v příloze číslo 5.

6.1 Rozhovor s kontaktním pracovníkem NZDM Klub Krok

Otázka číslo 1

- Ano.

Otázka číslo 2

- Já tady pracuji od října 2009, takže zhruba dva a půl roku. Přičemž jsem vlastně jediná, kdo je teď na klubu takhle dlouho.

Otázka číslo 3

- Určitě mám ten pocit. Ještě bych úplně na začátek zdůraznila, že od té doby, před těmi třemi lety se nám výrazně změnila klientela. Předtím tu byli klienti kolem sedmnácti, devatenácti let, převážně kluci. Zhruba v době, kdy jsem nastoupila, tak tahle skupina odešla a máme tady mladší. My máme cílovou skupinu od dvanácti, do devatenácti let, ale momentálně je tak osmdesát procent klientů ve věku od dvanácti do šestnácti let.

A s tím se pojí, že ta agrese je samozřejmě jiná. Hodně se jedná o takové jakoby výchovné situace. Přijde mi, že agresivita narůstá kolem prázdnin a těsně po prázdninách. Tehdy je to úplně nejhorší, když oni musí začít chodit do školy, kde mají režim, který přes prázdniny chyběl, protože o prázdninách chodí spát v noci a vstávají v poledne. A když pak přijdou do školy, tak jsou už odpoledne unavení, takže jsou agresivnější. Nejvíce se to projevuje porušováním pravidel, slovní agresí vůči sobě a pak takovou agresivní hrou.

Otázka číslo 4

- Tady je ten nárůst opravdu nejvyšší. Možná je to i dané tím, jak se ti klienti vrací do klubu, tak je jich tu najednou i víc, takže se navzájem povzbuzují v aktivitách, které končí nějakou sankcí. Jinak tady skupiny klientů o prostor nebojují, prostě jedna skupina té druhé vždycky uhne a přestane na klub chodit.
- Mám dojem, že ne, že v tomhle období se agresivita nezvyšuje. My tu nemáme pěstitele, ale jen uživatele. Ale je možné, že s koncem hezkého počasí, kdy musí být víc vevnitř na klubu, tak se něco takového může stát. Ale spíš to zase

souvisí s tím, jak je jich najednou víc na klubu.

- To u nás probíhá většinou tak, že jakmile začne první hezké počasí, tak všichni rychle vyběhnou z klubu pryč a třeba týden máme velký úbytek klientů, než začnou zase chodit zpátky. My tu máme tak šedesát procent kluků a většina z nich je sportovně založená, takže si často kopou fotbal tady na hřištích.
- To už trochu bývá, není to sice tak markantní jako v září. Nejspíš kvůli tomu, že ve škole už mají volněji, neučí se a jezdí na výlety, takže už ze školy přijdou takoví „rozjetí“.

6.2 Vyhodnocení a komparace údajů získaných v NZDM Klub Krok

6.2.1 Vyhodnocení údajů získaných v roce 2012

Rozhovor

období formulované v hypotéze	v tomto období byla hypotéza:
1. (září)	potvrzena
2. (listopad)	vyvrácena
3. (březen)	vyvrácena
4. (červen)	potvrzena

Stejně jako při minulém výzkumu, i letos zde dotazovaná pracovnice vyjádřila přesvědčení o spojitosti mezi počtem klientů v prostoru klubu a vyšší intenzitou agresivních projevů. V průběhu rozhovoru jsem se také dozvěděl, že NZDM klub Krok je jeden z mála, který své služby poskytuje i během letních prázdnin (kdy je – podle slov vedoucí klubu – na klubu přítomno výrazně méně klientů než v průběhu školního roku).

6.2.2 Vyhodnocení údajů získaných v NZDM Krok v roce 2009

Rozhovor

období formulované v hypotéze	v tomto období byla hypotéza:
1. (září)	potvrzena
2. (listopad)	vyvrácena
3. (březen)	vyvrácena
4. (červen)	vyvrácena

6.2.3 Komparace vyhodnocených dat

NZDM Krok	rozhovor		
Období	2009	2012	součet hodnot
1. (měsíc září)	1	1	2
2. (měsíc listopad)	0	0	0
3. (měsíc březen)	0	0	0
4. (měsíc červen)	0	1	1

Legenda k tabulce:

potvrzení hypotézy v konkrétním období má hodnotu 1

vyvrácení hypotézy v konkrétním období má hodnotu 0

pro dosažení celkového potvrzení hypotézy je třeba docílit nadpoloviční většiny ze všech možných bodů (v tomto případě je tedy nutné získání dvou bodů)

Zde se, jak vidíme z tabulky, hypotéza potvrdila pouze v prvním období (měsíc září). Jasně vyvrácení hypotézy pak vidíme u období podzimního a jarního. Hraničního výsledku bylo dosaženo v posledním období.

7. NZDM Klub 17

V budově bývalé mateřské školky, naproti panelovému domu v Praze – Řepích, sídlí příspěvková organizace Centrum sociálně zdravotních služeb. Ta má široké pole působnosti. Jmenujme například domácí zdravotní péči, pečovatelskou službu, rehabilitaci, poradenské služby (sociální poradenství, psychologická poradna a speciálně pedagogická poradna) a konečně i nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Klub 17.

Ten se snaží poskytovat ambulantní služby klientům, kteří vedou rizikový způsob života, nebo jsou ohroženi společensky nežádoucími jevy. Cílová skupina je zde tedy tvořena dětmi a mládeží žijícími převážně na území městské části Praha – Řepy, ve věku 6 – 18 let (z rozhovoru vyplynulo, že většina současné klientely se pohybuje mezi 12. a 16. rokem). Cílem služby je, kromě poradenství a informačního servisu, také pomoc při řešení krizových situací, zlepšení kvality života klientely a předcházení negativním dopadům rizikového chování klientů.

I v Klubu 17 jsou klienti seznamováni se svým právem na bezplatné využívání zařízení klubu, právem na odbornou pomoc poskytovanou kontaktními pracovníky a dalšími. Povinností klientů je dodržování pravidel klubu, která zní: respektovat pravidla slušného chování; žádné drogy, alkohol, cigarety a zbraně; nebýt agresivní slovně ani fyzicky; neomezovat druhé; neničit vybavení klubu; uklízet po sobě; respektovat rozhodnutí pracovníků klubu.

Klub 17 disponuje poměrně značným prostorem. Skládá se ze čtyř místností, venkovní terasy a k dispozici má i rozlehlou zahradu. Nepřekvapí proto jeho bohaté vybavení (stolní fotbálek, stolní tenis, čtyři počítače, elektronické taneční podložky, velký výběr stolních her, atd.). Jako největší nevýhodou takto velkého prostoru vnímám špatnou přehlednost, která je ale v Klubu 17 ošetřena zvýšeným počtem kontaktních pracovníků na jedné službě.

Přístup ze strany vedoucí NZDM Klub 17 k mým požadavkům byl celkem vstřícný. Ochoťně mi poskytla rozhovor, při kterém jsme si vzájemně vyměnili několik postřehů z kontaktní práce.

Základní přehled informací o zařízení je možno nalézt na konci této práce v příloze číslo 6.

7.1 Rozhovor s kontaktním pracovníkem NZDM Klub 17

Otázka číslo 1

- Určitě.

Otázka číslo 2

- Pracuji tu v přímé práci od roku 2007 a jako vedoucí nízkoprahového zařízení od roku 2009.

Otázka číslo 3

- Určitě. Hlavně začátek školního roku a na konci školního roku. A ještě bych řekla, že v prosinci, před Vánočními prázdninami, ale není to takové. Prostě červenec a září. Na začátku školního roku je to podle mě tím, že se jim musí připomínat pravidla, která pozapomněli a v červenci už se vidí na prázdninách a ve školách je to volnější.

Otázka číslo 4

- Je pravda, že největší nárůst těch agresivních projevů je v prvním měsíci ve školním roce, protože jsou rozjaření po prázdninách, takže je těžší je nějak zkorigovat.
- Nemůžu říct, že bychom tu něco takového pozorovali. U nás jsou ty mravy volnější opravdu v tom červenci a září.
- Nemyslím si, že bychom u nás mohli v březnu mluvit o nárůstu agresivity.
- O tomhle jsme se už bavili před chvílí.

7.2 Vyhodnocení a komparace údajů získaných v NZDM Klub 17

7.2.1 Vyhodnocení údajů získaných v roce 2012

Rozhovor

období formulované v hypotéze	v tomto období byla hypotéza:
1. (září)	potvrzena
2. (listopad)	vyvrácena
3. (březen)	vyvrácena
4. (červen)	potvrzena

Ačkoli byl tento rozhovor ze všech nejkratší, nemám pocit, že by délkou ztratil na kvalitě a přínosu pro výzkum. Jen se zpřístupněním záznamů ze služeb byl problém, jelikož se – i po mém vysvětlení ohledně způsobu, jakým budou údaje využity – vedoucí klubu nejdříve potřebovala poradit se svou přímou nadřízenou. Ani poté mi však záznamy zpřístupněny nebyly, ačkoli při minulém výzkumu s tím nebyl problém.

7.2.2 Vyhodnocení údajů získaných v roce 2009

Rozhovor

období formulované v hypotéze	v tomto období byla hypotéza:
1. (září)	potvrzena
2. (listopad)	vyvrácena
3. (březen)	vyvrácena
4. (červen)	potvrzena

7.2.3 Komparace vyhodnocených dat

NZDM Klub 17	rozhovor		
Období	2009	2012	součet hodnot
1. (měsíc září)	1	1	2
2. (měsíc listopad)	0	0	0
3. (měsíc březen)	0	0	0
4. (měsíc červen)	1	1	2

Legenda k tabulce:

potvrzení hypotézy v konkrétním období má hodnotu 1

vyvrácení hypotézy v konkrétním období má hodnotu 0

pro dosažení celkového potvrzení hypotézy je třeba docílit nadpoloviční většiny ze všech možných bodů (v tomto případě je tedy nutné získání dvou bodů)

Zde jasně vidíme shodné výsledky obou výzkumů. Nárůst agresivních projevů klientely je možno jednoznačně spojit se začátkem a koncem školního roku, naopak ve zbývajících dvou obdobích byla teze o nárůstu agresivity vyvrácena.

8. NZDM Vrtule

Zřizovatelem nízkoprahového klubu Vrtule je Salesiánské středisko mládeže o. p. s., které poskytuje celou škálu různých volnočasových aktivit pro děti a mládež (jen namátkou jmenujme skatepark, horolezeckou stěnu, oratoř, atd.) v duchu odkazu Dona Bosca, zakladatele církevního řádu Salesiánů. Klub Vrtule se nachází přímo v prostorách Salesiánského střediska mládeže Kobylisy v městské části Praha 8.

Zmiňované nízkoprahové zařízení pro děti a mládež si stanovilo osm cílů. Pro představu uvádím několik příkladů: pomáhat klientům zvládat náročné životní situace; poskytovat poradenství, pomoc, doprovod a podporovat rozvoj osobnosti; zvyšovat sociální kompetence klientely; napomáhat klientům k realizaci aktivit, které vycházejí z jejich nápadů a rozšiřovat životní příležitosti klientů; a další. Z výše uvedeného nám tedy vyplývá, že posláním nízkoprahového klubu Vrtule je zlepšit kvalitu života cílové skupiny. Tou jsou myšleny děti a mládež ve věkovém rozmezí 13 – 20 let, kteří zpravidla žijí na území městských částí Praha 8 a Praha 9 a zároveň se potýkají s nějakou nepříznivou životní situací, nebo jen nemohou (resp. nechtějí) trávit svůj volný čas institucionalizovaným způsobem. Klub je akreditován Českou asociací streetwork.

Prostory klubu jsou relativně velké, ačkoli se jedná jen o jednu místnost na úrovni sklepa. Nachází se zde nealkoholický bar, pódium pro kapelu (mimo provozní dobu funguje klub jako zkušebna), kontaktní místnost, nízký stůl obklopený křesly a pohovkami, stolní fotbalík a kulečnickový stůl. Celý prostor působí velmi otevřeně a přehledně, i když sem proniká jen málo přirozeného světla.

Od roku 2009, kdy zde probíhal první sběr dat do mého výzkumu, se změnila především jedna podstatná věc: klub získal vlastní vstup, takže už není nutné, aby klientela užívala vstupu společného pro další sektory (oratoř a lezecká stěna s posilovnou). Tím pádem se přesunula i kuřárna z prostoru u fotbalového hřiště přímo vedle nového vchodu do nízkoprahového zařízení. Pracovníci tak mají lepší přehled o svých klientech a Ti se zároveň nemísí s uživateli ostatních služeb.

Se sběrem dat nebyla v NZDM Vrtule žádná potíž. Rozhovor probíhal velmi přirozeně a otevřeně, jelikož se současným vedoucím klubu jsme byli oba členy stejné studijní skupiny na VOŠ sociální a pedagogické. Před zpřístupněním záznamů bylo třeba vysvětlit, jaké údaje mě zajímají a jakým způsobem budou prezentovány.

Základní přehled informací o zařízení je možno nalézt na konci této práce v příloze číslo 7.

8.1 Rozhovor s kontaktním pracovníkem NZDM Vrtule

Otázka číslo 1

- Jo.

Otázka číslo 2

- Pátým rokem.

Otázka číslo 3

- Tenhle školní rok takový pocit nemám, že by bylo nějaké období. Ale je to možná tím, že teď máme poměrně stálou, jednotnou a namotivovanou skupinu klientů, takže se nedějí takové věci, jako že by se tu muselo bojovat o prostor. Když to vezmu z pohledu loňského školního roku, tak nárůst agresivity bych viděl kolem zimy, kolem pololetí, kdy je víc lidí na klubu, takže možná proto. Jinak mi nepřijde, že by byly nějaké velké nárůsty (agresivity) v jiných obdobích, alespoň tedy za poslední rok a půl. Ale ono je to asi dané tím, že teď máme klientelu, která moc známky agresivity nevykazuje.

Co mi ale přijde, je, že narůstá počet řešení případů šikany, pravidelně na začátku školního roku. Tedy ne na klubu, ale klienti s tím chodí, že se s tím setkali. Většinou jako oběť, občas agresor a občas jako přihlížející a vadilo jim to.

Myslím si, že různorodost klientů na klubu přispívá k agresivitě na klubu, protože ve chvíli, kdy je ta skupina jednotná, tak nemají důvod být k sobě agresivní.

Za další spouštěč agresivity můžou působit různé stresory v jejich životě, typu škola.

Za ty tři poslední roky mi přijde, že když došlo k nějakému konfliktu s pracovníkem, tak to bylo v zimě, stejně tak u nějakých větších potyček na klubu. Řekněme tak od listopadu do března. Důvod si myslím, že je kombinace nudy a velkého počtu různorodých lidí na klubu.

Otázka číslo 4

- Tenhle školní rok to bylo v pohodě. A co se týče minulých let, tak mi to nepřijde nijak extra výrazné. Určitě bylo potřeba některá pravidla připomenout, ale nedošlo k vážnému porušování pravidel. Spíše došlo k lehkému porušení, jako že si navzájem nadávali a díky tomu jsme jim připomněli všechna pravidla. Což, si myslím, je způsobeno tím, že ta pravidla opravdu zapomněli a ne, že to zkouší.

- Už téměř dva roky tu nemáme pěstitele, „huličů“ pár, ale ti si to většinou kupují, takže u nich to není závislé na době. Když tady bývala ta parta, co pěstovala, tak u nich se to projevovalo takovým jakoby „vysíráním“ v tom smyslu, že když byla sklizeň, tak chodili na klub zkouření, i když vědí, že se to nesmí a ještě byli drzí. Ale jak říkám, tohle je odvislé od jedné bandy, která v tom jela. Takže když přestali chodit, tak tenhle trend u nás zanikl.

- Na jaře vůbec takový pocit nemám, že by rostla agresivita, nebo si to neuvědomuji. Dřív občas vylézaly na povrch plánované bitky, ale to už nějakou dobu není. Oni si to nejspíš pořád domlouvají, ale my to nevíme, protože k nám ta skupina už nechodí. Věděli jsme o tom taky díky streetworku, když tu probíhal, a z facebooku – klienti si to tam píšou.

- V červnu mi přijde, že to vůbec nezkoušejí, že mají co dělat s tím, aby dotáhli známky ve škole. Květen červen se na klubu odehrává ve znamení toho, že chtějí pomáhat se školou a řešit průšvihy, které je pálí. Takže porušování pravidel tu skoro vůbec není, protože vědí, že když je budou porušovat, tak my jim nepomůžeme. A konflikty mezi nimi taky ne, protože všichni chtějí pomoci.
Ale i předtím, než začala chodit tahle stálá parta, jsem měl pocit, že konec května a červen byl ve znamení dotahování školy. A i ti, kteří nepřišli se žádostí o pomoc, tak stejně řešili, že budou mít čtyřky, pětky, případně kam vypadnou na prázdniny.

8.2 Zpracování záznamů o průběhu služeb NZDM Vrtule za školní rok 2010/11

	K-K	P-K	K-Z	A	K-K->P-K	K-Z->P-K	celkem událostí
září	2			1	2		5
říjen				1	2		3
listopad	1	4			1		6
prosinec		2	1		1		4
leden		1		1			2
únor		1		1			2
březen						1	1
duben	1				1		2
květen	1						1
červen	1	4			1		6

Legenda k tabulce:

A - zvýšená aktivita klientů na klubu

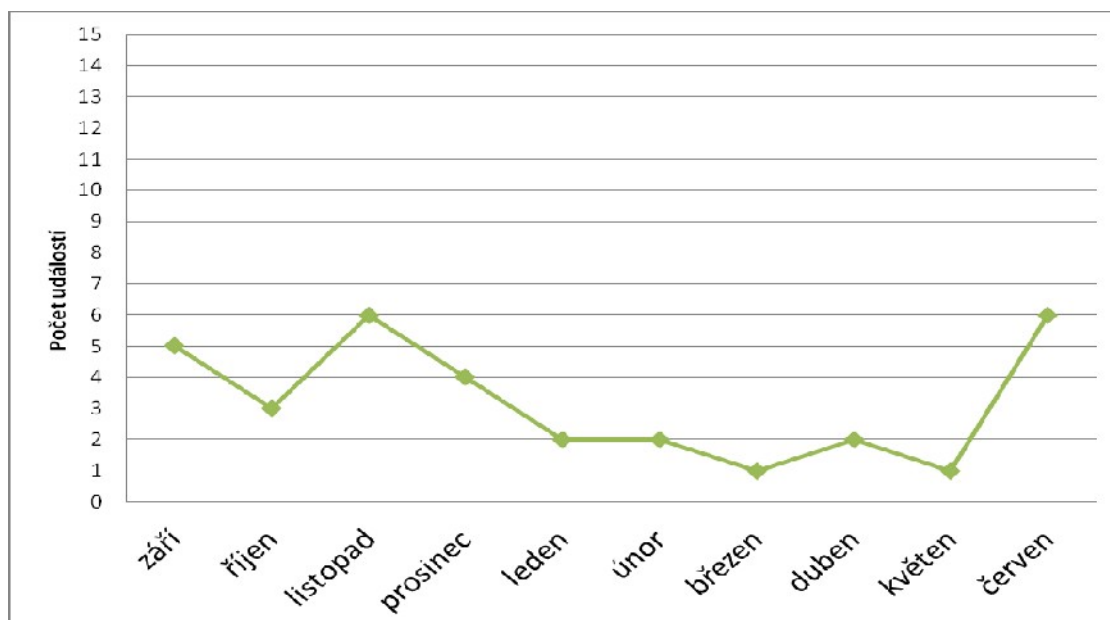
K-K - konflikt mezi klienty

P-K - konflikt mezi klientem a pracovníkem

K-Z - klient poškodil zařízení klubu

K-K->P-K - konflikt mezi klienty, který přerostl v konflikt mezi klientem a pracovníkem

K-Z->P-K - klient poškodil zařízení klubu a díky tomu následně vznikl konflikt mezi klientem a pracovníkem



8.3 Vyhodnocení a komparace údajů získaných v NZDM Vrtule

8.3.1 Vyhodnocení údajů získaných v roce 2012

Rozhovor

období formulované v hypotéze	v tomto období byla hypotéza:
1. (září)	potvrzena
2. (listopad)	vyvrácena
3. (březen)	vyvrácena
4. (červen)	vyvrácena

Záznamy o průběhu služeb

období formulované v hypotéze	v tomto období byla hypotéza:
1. (září)	potvrzena
2. (listopad)	potvrzena
3. (březen)	vyvrácena
4. (červen)	potvrzena

Nelze si nevšimnout, v jakém rozporu jsou výsledky jednotlivých metod výzkumu. Je zřejmé, že při rozhovoru hraje velikou roli vnímání jednotlivých situací pracovníkem (pracovník nemusel situaci vnímat jako vyhocenou, nicméně v záznamu služeb je tato popsána způsobem, díky kterému ji tak čteme). Vedoucí klubu byl sám překvapen, když záznamy ze služeb ukázaly veliký nárůst agresivních projevů klientů během měsíce června, o kterém byl přesvědčen, že je velmi klidným měsícem.

8.3.2 Vyhodnocení údajů získaných v roce 2009

Rozhovor

období formulované v hypotéze	v tomto období byla hypotéza:
1. (září)	potvrzena
2. (listopad)	potvrzena
3. (březen)	vyvrácena
4. (červen)	potvrzena

Záznamy o průběhu služeb

období formulované v hypotéze	v tomto období byla hypotéza:
1. (září)	potvrzena
2. (listopad)	potvrzena
3. (březen)	potvrzena
4. (červen)	potvrzena

8.3.3 Komparace vyhodnocených dat

NZDM Vrtule	rozhovor		záznamy ze služeb		
Období	2009	2012	2007/08	2010/2012	součet hodnot
1. (měsíc září)	1	1	1	1	4
2. (měsíc listopad)	1	0	1	1	3
3. (měsíc březen)	0	0	1	0	1
4. (měsíc červen)	1	0	1	1	3

Legenda k tabulce:

potvrzení hypotézy v konkrétním období má hodnotu 1

vyvrácení hypotézy v konkrétním období má hodnotu 0

pro dosažení celkového potvrzení hypotézy je třeba dosáhnout nadpoloviční většiny ze všech možných bodů (v tomto případě je tedy nutno dosažení alespoň tří bodů)

Při pohledu do předchozí tabulky, která představuje souhrn a porovnání výsledků z obou výzkumů při všech použitých metodách, je nám jasné, že k potvrzení hypotézy došlo v období prvním, druhém a čtvrtém, kdežto ve třetím období byla hypotéza téměř jednoznačně vyvrácena.

9. NZDM Klub R-Mosty

Na Havlíčkově náměstí v městské části Praha 3 se nachází budova Základní školy. Uvnitř můžeme v prvním patře, krom tříd a kabinetů, najít i nízkoprahové zařízení pro děti a mládež klub R-Mosty, kancelář jeho zřizovatele občanského sdružení R-Mosty a hudební zkušebnu, která náleží ke klubu. Občanské sdružení se zabývá pomocí sociálně vyloučené romské komunity v Praze, včetně poskytování sociálních, poradenských a konzultačních služeb.

Klub nabízí své služby všem mladým ve věku 10 – 18 let, kteří prožívají složitou životní etapu. Z rozhovoru jsem se dozvěděl, že v současnosti se zhruba polovina klientely rekrutuje z řad žáků zdejší Základní školy, což má za následek, že minoritou jsou zde klienti jiného etnika, než romského. Tomu jsou přizpůsobeny i některé cíle klubu (například cíl informovat o právech a tím předcházet diskriminaci na základě etnické příslušnosti), ale většina jich je shodných s jinými nízkoprahovými kluby (rozšířit životní příležitosti klientely, zasadit se o zvýšení kvality života cílové skupiny, umožnit klientům realizovat aktivity vycházející z jejich nápadů a potřeb, atd.).

Opět zde můžeme najít množství volnočasových aktivit (internet, stolní fotbálek, deskové hry, školní hřiště, atd.), ale i jiných doplňkových služeb (doučování, již zmíněná zkušebna, lekce práce s počítačem, atd.). Kromě informací o službách je klient seznámen i se svými právy (právo být v klubu, právo nezapojovat se do naplánovaných aktivit, právo na využití vybavení klubu, právo na stížnost a její spravedlivé projednání, právo na pomoc od kontaktních pracovníků) i povinnostmi (respektovat kontaktní pracovníky, dodržovat pravidla klubu).

Jak již bylo řečeno, prostor klubu se nachází v prvním patře Základní školy Praha 3. Jedná se o jednu místnost o velikosti běžné školní třídy. V té najdeme nealkoholický bar, několik počítačů, stolní fotbálek a další vybavení. Zajímavostí je pak v rohu místnosti nadstavbové „patro“, ve kterém je umístěn počítač sloužící pracovníkům k záznamu ze služeb. Místnost je příjemně světlá a vzdušná. Naproti ní přes chodbu je umístěna kancelář R-Mosty o. s., která slouží zároveň jako kancelář nízkoprahového klubu.

Rozhovor byl veden přímo v prostoru klubu s vedoucím nízkoprahu, který mi ochotně zodpověděl všechny otázky. Ani s poskytnutím záznamů ze služeb zde nebyl nejmenší problém, což velmi oceňuji.

Základní přehled informací o klubu nalezneme na konci této práce v příloze číslo 8.

9.1 Rozhovor s kontaktním pracovníkem NZDM Klub R-Mosty

Otázka číslo 1

- To jsem ochotný.

Otázka číslo 2

- Nejsem si jistý, ale myslím, že začínám pátý rok.

Otázka číslo 3

- Určitě. První, co mě napadne je konec školního roku. Tady je to vidět tak asi od půlky května. Projevuje se to tak, že to, co se děje běžně v průběhu roku prostě nabírá na síle. Nic nového se neobjevuje. Hlavně jde o různé nadávky a pošťuchování, které přechází i na pracovníky. Pracovníci tedy musí přejít do většího pozoru, protože předtím mohli být jakoby laxnější, jelikož klienti dodržovali pravidla tak nějak sami.

Kdežto třeba začátek roku je velmi klidný, pravidla nemusíme znovu vymáhat, klienti si je docela drží. Ale u nás je to asi specifické tím, že my máme přes prázdniny jiný prostor, než tento.

Otázka číslo 4

- My máme září velmi klidné. Napadlo mě k tomu jedno možné vysvětlení. V září se sem totiž vrátí to „jádro klubu“, což jsou klienti, kteří sem jsou zvyklí chodit a oni už klub velmi dobře znají, takže není třeba znovu nastavovat hranice.
- S tím se tady nesetkáváme.
- Je pravda, že období jara, dejme tomu března a dubna, mě napadlo, ale necítím to nijak silně. Očividně na to mám nějakou vzpomínku, protože mě to napadlo. Ale spíš je tady klid.
- Myslím si, že je to tím, že na konci roku pocítují nějakou úlevu. Některé ty děti mají známky vyřešené dávno před koncem školního roku, takže se

nemusí stresovat. Zároveň funguje to teplo, energie a natěšení na dlouhou pauzu. To všechno tady hraje roli.

9.2 Zpracování záznamů o průběhu služeb NZDM Klub R-Mosty za školní rok 2010/11

	K-K	P-K	K-Z	A	K-K->P-K	K-Z->P-K	celkem událostí
září	3	5		2	3		13
říjen	5	6	2	2	1		16
listopad							0
prosinec							0
leden	1			1			2
únor	5	1	4	2			12
březen	4	1	1	1	3		10
duben	1	3	1		1		6
květen		2					2
červen	1	4	4				9

Legenda k tabulce:

A - zvýšená aktivita klientů na klubu

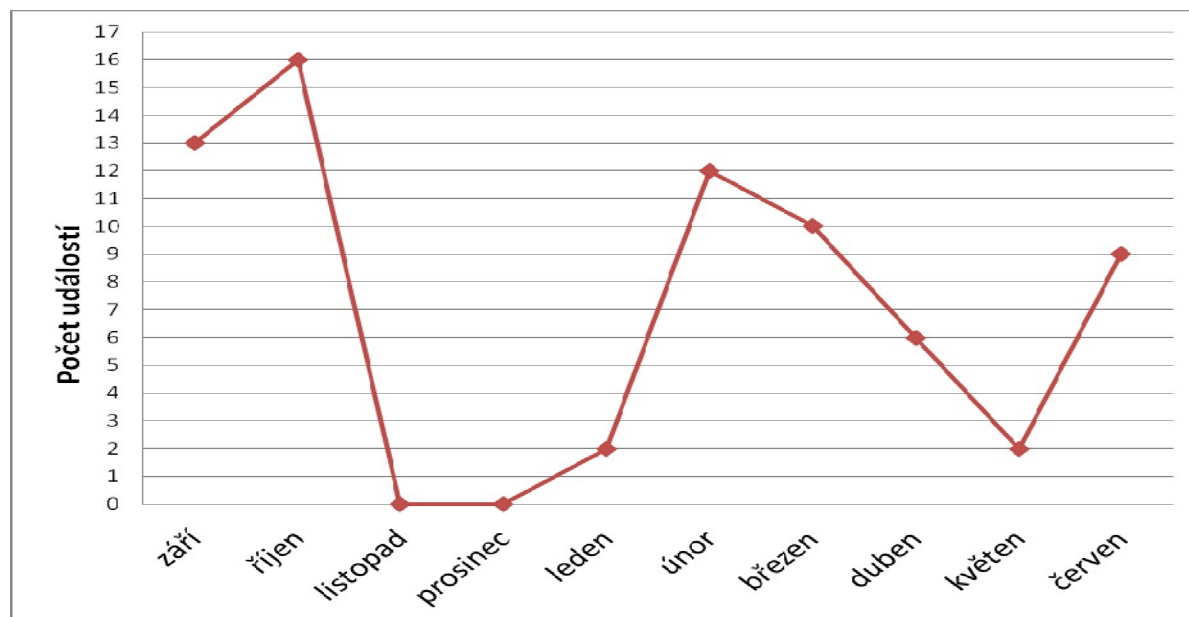
K-K - konflikt mezi klienty

P-K - konflikt mezi klientem a pracovníkem

K-K->P-K - konflikt mezi klienty, který přerostl v konflikt mezi klientem a pracovníkem

K-Z - klient poškodil zařízení klubu

K-Z->P-K - klient poškodil zařízení klubu a díky tomu následně vznikl konflikt mezi klientem a pracovníkem



9.3 Vyhodnocení a komparace údajů získaných v NZDM Klub R-Mosty

9.3.1 Vyhodnocení údajů získaných v roce 2012

Rozhovor

období formulované v hypotéze	v tomto období byla hypotéza:
1. (září)	vyvrácena
2. (listopad)	vyvrácena
3. (březen)	vyvrácena
4. (červen)	potvrzena

Záznamy o průběhu služeb

období formulované v hypotéze	v tomto období byla hypotéza:
1. (září)	potvrzena
2. (listopad)	vyvrácena
3. (březen)	potvrzena
4. (červen)	potvrzena

Navzdory tvrzení pracovníka, můžeme díky písemným záznamům konstatovat značnou míru agresivních projevů klientů na začátku školního roku. Stejně tak je tomu i ve třetím období – měsíc březen, který, podle písemných záznamů, patří mezi čtyři měsíce školního roku s nejvyšším počtem výskytů agresivních projevů klientů.

9.3.2 Vyhodnocení údajů získaných v roce 2009

Rozhovor

období formulované v hypotéze	v tomto období byla hypotéza:
1. (září)	potvrzena
2. (listopad)	vyvrácena
3. (březen)	potvrzena
4. (červen)	vyvrácena

Záznamy o průběhu služeb

období formulované v hypotéze	v tomto období byla hypotéza:
1. (září)	vyvrácena
2. (listopad)	vyvrácena
3. (březen)	potvrzena
4. (červen)	potvrzena

9.3.3 Komparace vyhodnocených dat

NZDM klub R-Mosty	rozhovor		záznamy ze služeb		součet hodnot
	2009	2012	2007/08	2010/2012	
1. (měsíc září)	1	0	0	1	2
2. (měsíc listopad)	0	0	0	0	0
3. (měsíc březen)	1	0	1	1	3
4. (měsíc červen)	0	1	1	1	3

Legenda k tabulce:

potvrzení hypotézy v konkrétním období má hodnotu 1

vyvrácení hypotézy v konkrétním období má hodnotu 0

pro dosažení celkového potvrzení hypotézy je třeba dosáhnout nadpoloviční většiny ze všech možných bodů (v tomto případě je tedy nutno dosažení alespoň tří bodů)

Porovnání výsledků dat získaných v obou výzkumech ukázalo potvrzení hypotézy v měsíci březnu (3. období) a červnu (4. období). Jednoznačné popření hypotézy vidíme ve druhém období. Velmi zajímavý jev pak pozorujeme u prvního období, identifikovaném se začátkem školního roku, kde komparace ukázala doslova hraniční výsledek.

10. Závěrečné vyhodnocení a komparace

Pro dobrou přehlednost všech údajů řadím dílčí i celkové výsledky do tabulek. Nejprve je třeba zrekapitulovat výsledky z prvního výzkumu (rok 2009), které jsou obsaženy v následující tabulce.

Vyhodnocení dat získaných v roce 2009	NZDM Krok	NZDM Klub 17	NZDM Vrtule	NZDM klub R-Mosty	součet hodnot
1. období	1	1	2	1	5
2. období	0	0	2	0	2
3. období	0	0	1	2	3
4. období	0	1	2	1	4

Uvědomíme-li si, že maximální možný součet hodnot u každého období je šest (čtyři rozhovory a dvojce záznamy ze služeb) a postupujeme-li podle stejného klíče, jako u průběžného vyhodnocování výsledků u jednotlivých klubů, pak je hypotéza v daném období platná pouze tehdy, dosáhne-li součet hodnot alespoň čtyř bodů. Při pohledu na tabulku tedy vychází potvrzení hypotézy výzkumu z roku 2009 v prvním a čtvrtém období.

Stejnou úvahu je pak nutno použít i u následující tabulky, která prezentuje výsledky současného bádání (rok 2012).

Vyhodnocení dat získaných v roce 2012	NZDM Krok	NZDM Klub 17	NZDM Vrtule	NZDM klub R-Mosty	součet hodnot
1. období	1	1	2	1	5
2. období	0	0	1	0	1
3. období	0	0	0	1	1
4. období	1	1	1	2	5

Opět zde platí tytéž zákonitosti jako v tabulce předchozí: maximální možný součet hodnot u jednoho období se rovná šesti a pro dosažení potvrzení hypotézy v daném období musí být dosaženo alespoň čtyř bodů.

První hypotéza bakalářské práce se tedy jasně potvrdila v období prvním (začátek školního roku, měsíc září) a období čtvrtém (konec školního roku, měsíc červen). Naopak se

hypotézu podařilo vyvrátit ve druhém (měsíc listopad) a třetím (měsíc březen) údobí.

Už na základě předchozích dvou tabulek, respektive jejich srovnání, lze konstatovat potvrzení druhé hypotézy. Myslím si, ale že by tato metoda byla nedostatečná. Za mnohem průkaznější považuji přímé srovnání získaných údajů pomocí třetí, poslední, tabulky, ze které bude možno vyčíst i případné hraniční výsledky.

Celkové vyhodnocení všech dat z obou výzkumů	NZDM Krok	NZDM Klub 17	NZDM Vrtule	NZDM klub R-Mosty	součet hodnot
1. období	2	2	4	2	10
2. období	0	0	3	0	3
3. období	0	0	1	3	4
4. období	1	2	3	3	9

Zde vidíme de facto sloučení předchozích dvou tabulek do jedné, ve které jsou obsaženy všechny výsledky obou výzkumů, které po sečtení jednoznačně prokážou/vyvrátí platnost teze o nárůstu agresivity klientů zkoumaných NZDM.

Z předchozího textu je zřejmé, že maximální možný součet hodnot u jednoho období se rovná dvanácti (díky sloučení všech dat z první i druhé tabulky), pro potvrzení předpokladu nárůstu agresivity je tedy potřeba dosáhnout alespoň sedmi bodů v daném období.

Pohledem do tabulky zjistíme definitivní potvrzení teze o nárůstu agresivních projevů klientů v navštívených nízkoprahových zařízeních v prvním a čtvrtém období.

Lze tedy konstatovat, že konečný výsledek výzkumu z roku 2009 je shodný s konečným výsledkem letošního výzkumu, ačkoli dílčí výsledky obou výzkumů se navzájem mírně liší. Platnost druhé hypotézy byla tudíž bez nejmenších pochyb dokázána.

Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo zjistit, zda nárůsty agresivních projevů klientů na začátku a koncem školního roku jsou jevem trvalým (pozorovatelným v delším časovém horizontu), nebo zda při prvním výzkumu došlo jen k náhodné kombinaci výsledků výzkumných metod v jednotlivých nízkoprahových klubech.

Vzhledem k tomu, že letošní výzkum potvrdil výsledky získané v roce 2009, ba dokonce i přímé porovnání získaných dat vedlo k jednoznačnému závěru, je možno s konečnou platností říci, že agresivita klientů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež stoupá na začátku a na konci školního roku.

Na přítomnosti tohoto jevu se – vždy krom jednoho pracovníka – shodli všichni dotazovaní a studium písemných záznamů taktéž prokázalo jeho výskyt.

Snad v každém klubu jsem se dozvěděl o nějakém specifickém projevu agresivity místní klientely, někde to bylo ničení zařízení, jinde cílené porušování pravidel nebo testování hranic kontaktních a sociálních pracovníků, což vedlo k porovnávání zkušeností v konkrétním zařízení s těmi, které jsem získal v průběhu své praxe. I díky tomu byly rozhovory přínosné a zajímavé, právě tou zmíněnou výměnou zkušeností ohledně jedinečnosti klientů a z ní vyplývající proměnlivosti a dynamičnosti kontaktní práce v NZDM.

Nemilým překvapením pro mě byl výsledek zdlouhavého jednání ve věci přístupu k denním záznamům ze služeb v NZDM Klub 17, kde mi až po několikanásobné urgenci bylo sděleno zamítavé rozhodnutí, ačkoli během výzkumu probíhajícím v roce 2009 nebyl s poskytnutím těchto dat žádný problém.

Naopak velmi příjemné zjištění mě čekalo v klubech Vrtule a R-Mosty, ve kterých si pracovníci osvojili zaznamenávání průběhu služeb do elektronických systémů relativně standardizovaným způsobem. Ačkoli obě zařízení používají jiný systém, už se nestalo, abych v rámci jednoho zařízení registroval markantní výkyvy v kvalitě záznamů mezi jednotlivými pracovníky tak, jak tomu bylo při sběru dat v roce 2009.

V průběhu rozhovorů se potvrdilo, že za nejvýraznější a nejčastější faktor determinující agresivitu zkoumané cílové skupiny je pracovníky považována přítomnost velkého počtu dětí v prostoru klubu. Respektive se jedná o kombinaci velkého množství členů heterogenní skupiny (existuje vztah přímé úměry mezi počtem klientů a mírou agresivních projevů) v kombinaci se sníženou přehledností prostoru klubu (čím více klientů, tím je

logicky menší přehled pracovníka o jednotlivých dětech a jejich činnosti) a vzájemnou podporou ve zkoušení hranic pracovníků, pravidel, nebo klubu jako celku. Skupina se v takovém případě chová velmi přirozeným „smečkovým“ způsobem s touhou ovládnout území, na kterém se nachází. To už ale odbíhám od tématu této práce a nastiňuji možnost dalšího výzkumu.

Mým názorem zůstává, že pracovník má možnost do značné míry předcházet agresivnímu chování uživatelů služby včasnou a cílenou prevencí. Mezi nejúčinnější metody takového působení (které sám při své praxi užívám) je dobrá „čitelnost“ pracovníka (klient musí mít jasně vymezené hranice a vědět, co se stane v případě jejich překročení), důslednost a odpoutání pozornosti dětí od vzájemných šarvátek tvorbou poutavého programu. Tento přístup ovšem od pracovníků vyžaduje velkou míru zodpovědnosti (důsledné dodržování pravidel, ale zároveň je třeba vyvarovat se jejich zneužití) a kreativity, což klade značné nároky na jejich osobnost.

V průběhu tvorby bakalářské práce, především v období sběru dat, jsem se dozvěděl mnohé zajímavosti o lidské agresivitě a o práci s dětmi a mládeží. Během návštěv nízkoprahových klubů mi bylo umožněno porovnat vlastní zkušenosti s přístupem a způsobem práce v dalších zařízeních. To mi například pomohlo v uvědomění si rozdílů mezi maloměstskou (tu znám ze svého současného zaměstnání) a pražskou klientelou z hlediska potřeb a tím pádem i způsobu práce. Díky tomu jsem dospěl k rozhodnutí se i v budoucnu profilovat spíše na sociálně pedagogické působení na děti a mládež žijící v menších městech a na vesnicích.

Seznam použitých pramenů

Tištěné publikace:

ANTIÉR, Edwige. *Agresivita dětí.* Vyd. 1. Překlad Kristyna Křížová. Praha: Portál, 2004, 101 s. Rádci pro rodiče a vychovatele. ISBN 80-717-8808-2.

COOLING, Margaret. *Mám vztek.* 1. vyd. Překlad Tomáš Lejsal. Praha: Portál, 1993, 31 s. ISBN 80-852-8271-2.

ČERMÁK, Ivo. *Lidská agrese a její souvislosti.* 1.vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998, 204 s. ISBN 80-902-6141-8.

DAHLKE, Rüdiger. *Agrese jako šance: psychická podstata zdravotních problémů a onemocnění.* Vyd. 1. Praha: Ikar, 2005, 445 s. ISBN 80-249-0546-9.

HÁJEK, Bedřich, Břetislav HOFBAUER a Jiřina PÁVKOVÁ. *Pedagogické ovlivňování volného času: trendy pedagogiky volného času.* Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2011, 239 s. ISBN 978-802-6200-307.

JANATA, Jaromír. *Agrese tolerance a intolerance.* 1. vyd. Praha: Grada, 2000, 220 s. ISBN 80-716-9889-X.

KOCUROVÁ, Marie. *Agresivita a šikanování: studijní text kurzu PC Plzeň.* 1. vyd. Plzeň: Pedagogické centrum Plzeň, 2002, 12 s. ISBN 80-702-0101-0.

LABÁTH, Vladimír. *Riziková mládež: možnosti potenciálních změn.* Vyd. 1. Praha: Sociologické nakl., 2001, 157 s. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 19. ISBN 80-85850-66-4.

MACEK, Petr. *Agrese, identita, osobnost.* Vyd. 1. Brno: Psychologický ústav Akademie věd ČR, 2003, 315 s. ISBN 80-866-2006-9.

PONĚŠICKÝ, Jan. *Agrese, násilí a psychologie moci.* Vyd. 1. Praha: Triton, 2004, 226 s. ISBN 80-725-4593-0.

Elektronické zdroje:

Česká republika. **Zákon o sociálních službách.** In: <http://www.lorm.cz/download/zakon-108-2006.pdf>. 2006.

Kořeny vzniku NZDM v České republice. [online]. [2012-03-15]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703

Nízkoprahový klub Vrtule. *Středisko mládeže Praha-Kobylisy* [online]. [2012-03-20].

Dostupné z: <http://sasmkob.sdb.cz/nizkoprahovy-klub-vrtule/>

Centrum sociálně zdravotních služeb [online]. [2012-03-19]. Dostupné z:

<http://www.cszs.cz/>

R-Mosty | Nevládní nezisková společnost. [online]. [2012-03-19]. Dostupné z: [http://www.r-](http://www.r-mosty.cz/nizkoprahovy_klub.html)

[mosty.cz/nizkoprahovy_klub.html](http://www.r-mosty.cz/nizkoprahovy_klub.html)

Proxima Sociale - Klub Krok. *Proxima Sociale - Úvodní stránka* [online]. [2012-03-20].

Dostupné z: <http://www.proximasociale.cz/kluby-krok.php>

Seznam příloh

Příloha č. 1: Výtah ze záznamů o průběhu služeb NZDM Vrtule za rok 2009 (tabulka).....	66
Příloha č. 2: Výtah ze záznamů o průběhu služeb NZDM Vrtule za rok 2012 (tabulka).....	67
Příloha č. 3: Výtah ze záznamů o průběhu služeb NZDM Klub R-Mosty za rok 2009 (tabulka).....	68
Příloha č. 4: Výtah ze záznamů o průběhu služeb NZDM Klub R-Mosty za rok 2012 (tabulka).....	69
Příloha č. 5: Základní informace o NZDM Klub Krok (text).....	70
Příloha č. 6: Základní informace o NZDM Klub 17 (text).....	71
Příloha č. 7: Základní informace o NZDM Vrtule (text).....	72
Příloha č. 8: Základní informace o NZDM Klub R-Mosty (text).....	73
Příloha č. 9: E-mail 2009 (text).....	74
Příloha č. 10: E-mail 2012 (text).....	75

1. Výtah ze záznamů o průběhu služeb NZDM Vrtule za rok 2009

Vrtule	září	říjen	listopad	prosinec	leden	únor	březen	duben	květen	červen
1.			P-K					A, K-Z		
2.		K-K								
3.	A									
4.										
5.						K-K- >P-K	A, 2x P-K, 2x K-Z			
6.	A		A, K-K	A						
7.	A				P-K				A	
8.		A, K-K	2x P-K							
9.										K-K
10.					P-K, K-Z- >P-K			P-K		P-K
11.					K-K					K-K- >P-K
12.	K-Z						A			
13.	A		A, P-K	K-K		A, P-K				
14.								A		
15.			K-Z							
16.					P-K			K-K		
17.	A, P- K									
18.	K-Z					A				A, K-K
19.	K-K					K-K	K-Z			A
20.				2x P-K					A, K-Z	
21.									A, P-K	
22.										
23.										K-K
24.					A, P-K					K-K- >P-K
25.							K-Z			
26.			K-Z				A, K-K			
27.									A	
28.										
29.		K-K							A	
30.										
31.										

2. Výtah ze záznamů o průběhu služeb NZDM Vrtule za rok 2012

Vrtule	září	říjen	listopad	prosinec	leden	únor	březen	duben	květen	červen
1.				P-K						
2.										
3.						A				
4.								K-K		
5.								K-K->P-K		
6.	A									
7.										P-K
8.			K-K, P-K			P-K				
9.										2x P-K
10.			2x P-K							
11.										
12.										
13.	2x K-K			K-Z, P-K						
14.	K-K->P-K									
15.	K-K->P-K									
16.							K-Z->P-K			
17.										
18.		A, 2x K-K->P-K			P-K					
19.										
20.										K-K
21.				K-K->P-K						
22.										P-K
23.			P-K							
24.										
25.			K-K->P-K							
26.					A				K-K	
27.										
28.										
29.										K-K->P-K
30.										
31.										

3. Výtah ze záznamů o průběhu služeb NZDM Klub R-Mosty za rok 2009

R-Mosty	září	říjen	listopad	prosinec	leden	únor	březen	duben	květen	červen
1.										
2.					K-K			K-K->P-K		A
3.							P-K			
4.		K-K								A
5.		K-K								
6.										
7.					K-Z->P-K		P-K		A	
8.					K-K	P-K		K-K->P-K		
9.										
10.					K-K					
11.					K-K		2x K-K->P-K			
12.										
13.										P-K
14.				K-K	P-K					
15.					P-K, K-K			P-K		
16.								A		A
17.										
18.										
19.	P-K	K-K		K-K						
20.						P-K	K-K			
21.									K-Z	
22.					P-K, K-K	P-K				P-K
23.		K-Z->P-K								
24.					K-K					
25.					P-K		P-K	K-K->P-K		
26.						P-K			A	
27.										
28.										
29.										
30.					K-Z					
31.					P-K		P-K			

4. Výtah ze záznamů o průběhu služeb NZDM Klub R-Mosty za rok 2012

R-Mosty	září	říjen	listopad	prosinec	leden	únor	březen	duben	květen	červen
1.		K-Z, P-K				K-K				
2.	K-K- >P-K									P-K
3.	K-K					A	K-K			
4.		K-Z				K-K	K-K			
5.		P-K								
6.	P-K	P-K						K-K		K-K, P-K
7.		P-K				K-Z	K-Z, K-K			
8.	P-K	2x K- K								
9.						2x K-Z				K-Z, P-K
10.						P-K				
11.										
12.		P-K								
13.	P-K	K-K- >P-K						K-K- >P-K		
14.		K-K							P-K	
15.						K-Z		K-Z		K-Z
16.						A	K-K- >P-K			
17.						2x K-K	A, P-K			
18.		A						2x P- K	P-K	
19.										
20.	A, K- K->P-K									K-Z
21.		K-K				K-K				K-Z, P-K
22.		P-K								
23.	A, P-K, K-K									
24.										
25.		K-K								
26.		A			A, K-K					
27.	P-K							P-K		
28.							K-K, 2x K- K->P- K			
29.	K-K- >P-K									
30.	K-K									
31.										

5. Základní informace o NZDM Klub Krok

Adresa

Rakovského 3138

Praha 12

143 00

Kontakt

<http://www.proximasociale.cz/kluby-krok.php>

241 770 232, 775 610 003

Otevírací doba

pondělí, středa, čtvrtek od 14:00 do 20:00

úterý od 14:00 do 18:00

Zřizovatel

Proxima Sociale, o. s.

Poslání

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, klub Krok, nabízí podporu a pomoc dětem a mládeži, převážně z Prahy 12, v obtížné životní situaci.

Cílová skupina

Klientem NZDM Krok se může stát každý, jehož věk je limitován rozmezím 13 – 19 let. Většina klientely má bydliště v městské části Praha 12 a nachází se v nějaké obtížné životní situaci. V určitých specifických případech je možno pracovat individuálně i s člověkem starším 19 let

6. Základní informace o NZDM Klub 17

Adresa

Socháňova 1221

Praha 6

163 00

Kontakt

<http://www.cszs.cz>

235 311 791

Otevírací doba

úterý, středa, pátek od 15:00 do 19:00

Zřizovatel

Centrum sociálně zdravotních služeb, příspěvková organizace

Poslání

Klub 17 vidí svoje poslání v poskytování ambulantní služby klientům, kteří jsou ohroženi společensky nežádoucími jevy, vedou rizikový způsob života, nebo jsou jím ohroženi.

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou děti a mládež od 6 do 18 let, žijící především na území městské části Praha - Řepy.

7. Základní informace o NZDM Vrtule

Adresa

Kobyliské náměstí 640/11

Praha 8

182 00

Kontakt

<http://sasmkob.sdb.cz/nizkoprahovy-klub-vrtule/>

731 604 196

Otevírací doba

pondělí až čtvrtek od 15:00 do 19:00

pátek od 13:30 do 17:30

Zřizovatel

Salesiánské středisko mládeže o.p.s.

Poslání

Nízkoprahový klub Vrtule se snaží zlepšit kvalitu života cílové skupiny – dětí a mládeže z Prahy 8 a Prahy 9, která se ocitla v nepříznivé životní situaci. Usilovat o pozitivní změnu v jejich způsobu života. Umožnit smysluplné a aktivní trávení volného času a snižovat jejich podíl na nepříznivém klimatu v části velkoměsta (kriminalita, anonymita, nezájem o druhého, násilí...). Poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.

Cílová skupina

V nízkoprahovém klubu Vrtule je cílová skupina tvořena dětmi a mládeží ve věkovém rozmezí 13 - 20 let, žijícími zejména na území Prahy 8 a 9. Většinou se nechtějí, nebo nemohou, účastnit běžných volnočasových aktivit a proto dávají přednost pasivní formě trávení volného času. Mají vyhraněný životní styl, který může vést ke konfliktu se společností. Nežádka zažívají nepříznivé životní situace, nebo omezující životní podmínky.

8. Základní informace o NZDM Klub R-Mosty

Adresa

Havlíčkovo náměstí 300/10

Praha 3

130 00

Kontakt

<http://klub-r-mosty.huu.cz/>

222 581 247

Otevírací doba

pondělí až čtvrtek od 14:00 do 19:00

pátek od 13:00 do 17:00

Zřizovatel

R-Mosty, o. s.

Poslání

Posláním nízkoprahového klubu R-Mosty je nabízet svým klientům v obtížné životní situaci, odbornou pomoc, podporu, zázemí, informace a smysluplné využití volného času.

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou neorganizované romské i neromské děti a mládež ve věku 10 – 18 let, kteří zažívají složité období svého života. Ti by měli bydlet v lokalitě Prahy 3 a přilehlé spádové oblasti.

9. E-mail (2009)

Dobrý den,

jmenuji se Václav Prokůpek, a jakožto student posledního ročníku VOŠ sociální a pedagogické (Evropská 33, Praha 6), píšu závěrečnou práci na téma „Agresivita v NZDM“ (sám mám z NZDM dlouhodobou pracovní zkušenost). Chtěl jsem se Vás tedy zeptat, bylo-li by možné navštívit Váš klub, formou rozhovoru „vyzpovídat“ jednoho z Vašich kontaktních pracovníků a nahlédnout do Vašich denních záznamů ze služeb. A pokud by to možné bylo, tak mi prosím dejte co nejdříve vědět termín (na email, nebo mobil), kdy by byla moje návštěva nejschůdnější. Nezdržím Vás víc jak dvacet minut. Děkuji.

Přeji hezký zbytek dne, Václav Prokůpek (telefon 608 513 008)

10. E-mail (2012)

Dobrý den,

před třemi lety touto dobou jsem navštívil Vaše Nízkoprahové zařízení kvůli výzkumu závislosti agresivních projevů klientů na období ve školním roce - jednalo se o praktickou část absolventské práce. Nyní pracuji na bakalářské práci, která má za úkol porovnat výsledky předchozího výzkumu se současným stavem a zjistit, zda došlo k nějakému posunu. Chtěl bych tedy Vás, nebo někoho z Vašich pracovníků, požádat o rozhovor a případný náhled do záznamů ze služeb. Bude-li možné vyhovět mojí žádosti, ozvěte se mi prosím na tento e-mail, nebo na mobilní telefon (608 513 008). Děkuji.

Klidný zbytek pracovního týdne,

Václav Prokůpek, DiS.