

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Katedra pedagogiky

Diplomová práce

Martin Pazlar

**Přístupy nízkoprahových a terénních sociálních služeb ke
xenofobii a rasismu u dospívajících**

Approaches of youth drop-in centers and outreach services towards xenophobia
and racism among teenagers

Praha 2014

Vedoucí práce: PhDr. Jitka Lorenzová, Ph.D.

Poděkování

Rád bych tímto poděkoval PhDr. Jitce Lorenzové, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce, své ženě Kláře za trpělivý doprovod k cíli, svému synovi Jáchymovi za pochopení věty „Táta musí jít pracovat.“, všem respondentům rozhovorů za věnovaný čas a kolegům v práci a v oboru za podporu.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracoval samostatně, že jsem řádně citoval všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 22. června 2014

.....

Martin Pazlar

Abstrakt a klíčová slova

Abstrakt:

Diplomová práce se zabývá problematikou Přístupů nízkoprahových a terénních sociálních služeb ke xenofobii a rasismu u dospívajících. Pojednává o pojmech xenofobie, rasismus, situaci v české společnosti ve vztahu k oběma pojmům, pohledu práva na danou problematiku. Popisuje období dospívání, podobu a důvody projevů xenofobie a rasismu. Charakterizuje dospívajícího jako uživatele sociálních služeb. Diplomová práce popisuje inspirativní přístupy multikulturní výchovy směřující k rozvoji tolerance, možnosti vzdělávání a přístupy ke xenofobii a rasismu různých organizací. Dále uvádí řadu příkladů zahraničních zkušeností z několika zemí Evropy. Představuje sociální služby Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a Terénní programy. Především se však zabývá přístupy obou služeb k práci s dospívajícími uživateli, kteří se projevují xenofobně a rasisticky. Empirická část práce zkoumá přístupy pracovníků různých nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a terénních programů k projevům xenofobie a rasismu u dospívajících uživatelů.

Klíčová slova:

xenofobie, rasismus, dospívající, multikulturní výchova, vzdělávání, zahraniční zkušenosti, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, terénní programy

Abstract:

The thesis concentrates on Approaches of youth drop-in centers and outreach services towards xenophobia and racism among teenagers. It deals with topics, such as xenophobia, racism, situation of Czech society concerning these two issues and the legal view point towards it. It describes the period of growing up, what features and reasons of xenophobia and racism appear among the teenage group. It characterizes a growing up person as a user of social services. The thesis describes inspirational approaches of multicultural education heading towards development of tolerance, possibilities of education and approaches to xenophobia and racism of various organizations. Further on, it gives a number of examples of experiences from several other European countries. It introduces social services of youth drop-in centers and outreach services. It mainly deals with approaches of both services towards working with teenage clients who show signs of xenophobia and racism. The practical part of the thesis discovers approaches of social workers of various youth drop-in centers and outreach services in the Czech Republic towards xenophobia and racism among teenager clients.

Key words:

xenophobia, racism, teenagers, multicultural/intercultural education, experiences abroad, youth drop-in centers, outreach services

Obsah

Úvod.....	10
Teoretická část	12
1 Xenofobie, rasismus, dospívání.....	12
1.1 Pojmy xenofobie a rasismus	12
1.2 Problematika v kontextu České republiky	15
1.3 Právní rámec projevů xenofobie a rasismu.....	19
1.4 Problematika dospívání v kontextu xenofobie a rasismu	23
1.4.1 Období dospívání.....	23
1.4.2 Dospívající a projevy xenofobie a rasismu.....	24
1.4.3 Dospívající v roli uživatel služeb nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a terénní programy.....	28
2 Přístupy směřující k rozvoji tolerance	32
2.1 Pedagogické prostředí a multikulturní výchova	32
2.1.1 Definice multikulturní výchovy.....	33
2.1.2 Přístupy a metody multikulturní výchovy	36
2.1.3. Práce s předsudky a netolerancí.....	43
2.1.4 Role pedagoga.....	48
2.2 Inspirativní zdroje přístupů a aktivit směřující k rozvoji tolerance	51
2.2.1 Vzdělávání pracovníků, metody a techniky rozvoje tolerance	51
2.2.2 Akce na veřejnosti a multimediální materiály	57
2.3 Přístupy ke xenofobii a rasismu dospívajících v zahraničí.....	61
2.3.1 Obecná doporučení práce s xenofobií a rasismem dospívajících	62
2.3.2 Příklady přístupů zahraničních služeb pro dospívající	64
Rakousko	64
Německo	66
Nizozemí.....	70
Švédsko.....	72
3 Možnosti působení nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a terénních programů na dospívající uživatele s projevy xenofobie a rasismu	76
3.1 Zákonná definice služeb, cílová skupina, principy nízkoprahovosti	76
3.1.1 Zákonná definice služeb	76
3.1.2 Cílová skupina	79

3.1.3 Principy nízkoprahovosti	80
3.2 Fungování služeb, přímá práce s uživateli, metody práce	82
3.2.1 Fungování služby v kontextu veřejného závazku	83
3.2.2 Práva, pravidla a výchovné situace	84
3.2.3 Jednání a plánování s uživatelem, nabídka výkonů a činností, metody práce	88
3.3 Vlastnosti, dovednosti a přístup pracovníka	100
Empirická část	105
4 Výzkumné šetření	105
4.1 Přípravná část výzkumného šetření	105
4.1.1 Cíl, otázky, metoda	105
4.1.2 Výzkumný soubor	107
4.2 Organizace výzkumného šetření	109
4.3 Charakteristika výzkumného souboru	109
4.3.1 Respondenti z nízkoprahových zařízení pro děti a mládež	110
4.3.2 Respondenti z terénních programů	112
4.4 Analýza zjištěných informací v jednotlivých dílčích cílech	113
4.4.1 Úvodní otázka	114
4.4.2 Dílčí výzkumný cíl 1	115
4.4.3 Dílčí výzkumný cíl 2	119
4.4.4 Dílčí výzkumný cíl 3	127
4.5 Shrnutí výsledků výzkumného šetření	130
Závěr	135
Seznam použité literatury	137
Seznam příloh	149
Příloha č. 1 – Kolbův cyklus učení (Zdroj: www.ceskacesta.cz)	149
Příloha č. 2 – Průvodní dopis a otázky na zahraniční pracovníky přeloženy do jazyka anglického, německého a holandského	150
Příloha č. 3 – Webové odkazy zahraničních zdrojů související s problematikou xenofobie a rasismu	152
Příloha č. 4 – Kolo změny (Zdroj: www.motivacnirozhovory.cz)	153
Příloha č. 5 – Informační dopis potenciálním respondentům výzkumného šetření	154
Příloha č. 6 – Odpovědi respondentů na otázky rozhovoru	155

Seznam zkratk

ČAS – Česká asociace streetwork

MPP – Minimální preventivní program

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

MŠMT – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy

NZDM – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

OSPOD – Orgán sociálně právní ochrany dětí

TP – Terénní program

Úvod

Při výkonu profese terénního pracovníka se setkávám s dospívajícími různých charakteristik a vlastností. Liší se životním stylem, věkem, pohlavím, někteří experimentují s omamnými a psychotropními látkami, jiní nikoli, často se však u nich projevuje netolerance vůči Romům a poslední dobou také vůči cizincům pracujícím v České republice. Při mém pracovním působení jsem reflektoval opakující se scénář průběhu rozhovoru s uživateli¹ s projevy xenofobie a rasismu a svoji nedostatečnou profesní vybavenost pro práci s tímto tématem. Současně jsem téma diplomové práce konzultoval s kolegy z pražské pracovní skupiny, která sdružuje pracovníky nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a terénních programů, a dostalo se mi souhlasného vyjádření zájmu o prostudování této problematiky s cílem získat inspiraci pro práci s uživateli. Zpracoval jsem také rešerše odborných publikací a závěrečných prací se zjištěním, že toto téma nebylo dosud prozkoumáno.

Prvním cílem teoretické části je rozbořem odborné literatury nejprve popsat problematiku xenofobie a rasismu, kdo jsou dospívající uživatelé služeb NZDM a TP a jak s nimi souvisí netolerantní projevy. Druhým cílem je zjistit, jaké přístupy využívá multikulturní výchova k rozvoji tolerantních projevů, jaké jsou možnosti vzdělávání a inspirace pro práci s tématem xenofobie a rasismu dospívajících u různých organizací, a jak k této problematice přistupují zahraniční pracovníci. Třetím cílem teoretické části je popsat přístupy a možnosti působení NZDM a TP v práci s tématem xenofobie a rasismu u dospívajících uživatelů. Součástí tohoto cíle je pojmenovat rozdíly v působení obou služeb. V empirické části práce jsem stanovil výzkumný cíl zjistit, jak pracovníci nízkoprahových a terénních sociálních služeb přistupují ke xenofobii a rasismu u dospívajících.

V první kapitole diplomové práci definuji pojmy xenofobie, rasismus, jaká je situace ohledně této problematiky v České republice, jaké právní normy se vztahují k problematice. V poslední části první kapitoly popisují období dospívání, jak souvisí s projevy xenofobie a rasismu a kdo jsou dospívající, kteří přicházejí do služeb NZDM a TP.

Druhá kapitola obsahuje nejprve popis pedagogických přístupů multikulturní výchovy. Následuje nabídka vzdělávacích programů pro pracovníky NZDM a TP na téma práce s xenofobií a rasismem, představení různých pojetí aktivit pro veřejnost a multimediální tvorby, které mají za cíl působit na zlepšování vztahů a snižování napětí ve společnosti. Závěr druhé kapitoly věnuje prezentaci přístupů zahraničních pracovníků k jedincům a skupinám,

¹ Uživatelem označuji v této práci dospívajícího jedince, který využívá sociálních služeb NZDM a TP

kteří jsou zastánci xenofobních a rasistických postojů nebo přímo členy pravicových a extremistických hnutí.

Ve třetí kapitole se věnuji rozboru obou služeb z hlediska jejich možného působení na projevy xenofobie a rasismu dospívajících, jaké přístupy mohou uplatňovat, jaké jsou jejich výhody a nevýhody při práci s tímto tématem.

Čtvrtá kapitola je věnovaná výzkumnému šetření. Nejprve definuji cíl výzkumného šetření, výzkumné otázky, podmínky výzkumu. Následuje rozbor výsledků výzkumu a hledání podobností mezi odpověďmi jednotlivých respondentů na výzkumné otázky. Závěr této kapitoly patří zhodnocení výzkumu.

Pátá kapitola je zaměřena na doporučení pracovníkům NZDM a TP. Tato doporučení jsou stanovena na základě propojení poznatků teoretické části práce a výsledků výzkumu empirické části práce.

V závěru diplomové práce hodnotím, jak jsem dosáhl stanovených cílů, kam jsem posunul svoji profesní odbornost během psaní práce a jakým dalším vhodným směrem se zkoumání této problematiky může ubírat.

Teoretická část

1 Xenofobie, rasismus, dospívání

1.1 Pojmy xenofobie a rasismus

Na úvod je důležité zorientovat se v pojmech, které jsou v dnešní době hojně používány v mediálních prostředcích, mezi dospělými i samotnými dospívajícími. Jejich užití mnohdy bývá nepřesné či zavádějící a mně samotnému se při studiu terminologie tohoto tématu řada věcí vyjasnila. Těmi pojmy jsou xenofobie, rasismus, národnostní menšiny, etnické skupiny.

Fredrickson (2003) původ slova *xenofobie* datuje do období antického Řecka a významově popisuje jako nepřátelský postoj vůči všemu neznámému, jinému (odlišnému). Odlišností může být jiná rasová, etnická či národností příslušnost, sexuální orientace nebo náboženské vyznání. V této práci budu pojem xenofobie spojovat nejčastěji s odlišností etnické a národností příslušnosti. Xenofobie může předcházet rasismu, nelze ji však použít jako jeho ekvivalent. Rozdíl spatřuje Fredrickson v možnosti jedince vystaveného xenofobnímu jednání změnit svoje postavení ve společnosti, např. snahou změnit svoje zvyky, přijmout zvyky většinové společnosti aj.

Frištenská (2008) spojuje xenofobii s obavou z toho, co přichází odjinud, z neznámého prostředí, což vnímá jako přirozenou lidskou reakci. Období destabilizace společnosti vlivem nějaké krize a rozvoj nejistoty majority jsou ideálním podhoubím pro šíření xenofobních nálad, které mohou eskalovat v hledání viníka tohoto stavu. Potřeba najít rychle a snadno obětího beránka často najde svůj cíl v „něčím“ odlišných spoluobčanech.

Podle Brander (2006) stojí za povšimnutí fakt, že obyvatelé východních států Evropy vystupují xenofobně více proti příslušníkům etnických skupin v daných zemích a obyvatelé západní Evropy proti imigrantům (přistěhovalcům) a uprchlíkům, kterými mohou být také občané z východní Evropy.

Než přikročíme k popisu druhého pojmu, věnujme se ještě rozboru kořene slova a tím je *rasa*. Tolimatová (2008) uvádí, že všichni lidé přináležejí k živočišnému článku *Homo sapiens sapiens* a základními znaky se od sebe nelišíme, čili každý z nás pozná člověka. Lišíme se v nedůležitých maličkostech (které však pro někoho představují obrovský problém), např. barva pleti, stavba tělesných znaků. Z antropologického hlediska jsme rozděleni do tří základních ras: europoidní, negroidní, mongoloidní. Vědecká kategorizace příslušníků lidského rodu na zemi bohužel vedla na scesti rozdělování lidí na „vyspělejší a podradnější“,

přičemž měřítkem byla právě příslušnost k určité rase. Současná antropologie nebere toto rozdělování v potaz, jak se o tom zmiňuji v závěru této podkapitoly.

Fredrickson (2003) *rasismus* volně vykládá jako označení nepřátelských či negativních pocitů jedné etnické skupiny nebo národa proti jiné. Hovoří o rasismu v případě, že etnicko-kulturní rozdíly (projevy vlastní danému etniku) jsou považovány za pevně dané. Odpůrci daného etnika neuznávají možnosti změny. Tato odlišnost a neměnnost může být motivem ke zneužití společenské převahy, která může mít podobu od diskriminace až po genocidu. Tím se podle autora rasismus liší od xenofobie.

Frištenská (2008) vnímá rasismus jako ideologii, jejímž cílem je hledání rozdílů mezi rasami a nadřazování jedné (vyšší) vůči druhé (nižší). Součástí je negativní postoj bez možnosti změny u druhé strany, vědomá snaha, chování s cílem poškodit, odstranit jiné etnikum. Majitel takového postoje může přeměnit složku kognitivní na konativní a to do podob, které Frištenská nazývá „*rasová diskriminace a rasové násilí*“. Diskriminace popírá (narušuje) rovné postavení členů společnosti v neprospěch těch, kteří jsou něčím odlišní od většiny. V případě rasové diskriminace může být touto odlišností jiná rasa, barva pleti, sounáležitost k národnostní menšině nebo etnické skupině. Diskriminace je směřována buď přímo na konkrétního jedince formou aktivního jednání (např. nepřijetí do zaměstnání, zákaz vstupu do veřejných prostor) nebo nepřímo na uskupení lidí nastavením určitého systému společnosti tak, že tito lidé z něj vypadávají nebo se jim nedaří do něj vstoupit (např. předškolní a základní vzdělávací systém rigidní vůči romským dětem a jejich potřebám). Kladu si otázku, zda lze o přímé rasové diskriminaci hovořit také v případě, kdyby dospívající jedinec (příslušník národnostní menšiny či etnické skupiny bez ohledu na pohlaví) měl zájem stát se členem vrstevnické skupiny majoritní většiny a tato skupina jej odmítla s verbálním zdůvodněním odkazujícím na jeho odlišnou příslušnost. Nejspíše namítnete, že každý se někdy setkal s odmítnutím a vydávat takové odmítnutí za rasovou diskriminaci je příliš. Já si tuto otázku přesto kladu, protože se domnívám, že odmítnutí z rasových důvodů může být citelnou ranou do již tak rozbouraného nitra dospívajícího jedince. Rasové násilí má podobu útočného jednání a cílem je opět rasově odlišný jedinec nebo skupina. Frištenská (2008) zdůrazňuje, že útočník směřuje násilí vůči komukoliv ze skupiny (nejedná se mu o konkrétní oběť). Společným jmenovatelem všech podob takového násilí je rasový kontext (podtext).

Podobně popisuje rasismus Průcha (2011) a to jako nepřátelské jednání zaměřené na jedince jiné rasy než je agresor. Průcha klade důraz právě na aktivní vystupování s cílem poškodit příslušníka jiného etnika. Předsudky a zažitá názory vůči jiné rase nepovažuje za rasismus a domnívá se, že především média přispívají k tomuto falešnému a nepřesnému

obrazu společnosti. Také dospívající uživatelé našeho terénního programu jsou mezi svými vrstevníky hodně „slyšet“, ale naštěstí málokdy přejdou k „činům“ s cílem ublížit „těm špatným“.

Kopuleťá (2005) popisuje navíc termíny *rasové předsudky* a *rasová segregace*. Rasovým předsudkem míní zaujatý názor, kterým jedinec zaujímá vůči jiné rase a etniku apriori negativní stanovisko. Nedochází zatím k diskriminaci. K té má blíže rasová segregace, jejímž cílem je oddělit na základě odlišných specifických znaků vymezenou skupinu obyvatel od zbylé většiny společnosti. Opačná snaha o zapojení do společnosti se nazývá integrace. Tento výklad zde uvádím pro úplnost pojmů.

Brander (2006) popisuje v dnešní době nástup *kulturního rasismu*, který dřívější teorii o hierarchii (nadřazenosti) jedné rasy nad jinou nahradil hierarchií kultur anebo neslučitelností některých kultur, tradic a zvyků. Propagátoři kulturního rasismu touto teorií ospravedlňují ostrakizmus etnických skupin a národnostních menšin z podílu na společenském životě většinových obyvatel daného státu. Rasismus se může projevit na několika úrovních:

- a) osobní rovina v podobě postojů, hodnot;
- b) mezilidská rovina, kde je součástí chování jedněch vůči druhým;
- c) institucionální rovina, která formou zákonů a fungováním vytváří nerovné a diskriminační prostředí vůči příslušníkům určité rasy, etnické skupiny;
- d) kulturní rovina, kdy představitelé jedné kultury, tradic a zvyklostí upřednostňují svoji kulturu před kulturou druhých, kterou považují za méněcennou.

Dospívající s xenofobními a rasistickými postoji jsou aktivní v osobní a interpersonální rovině. Velký vliv na jejich postoje mají instituce a kulturní celospolečenské naladění, které jsou pro ně vzorem, avšak v případě xenofobie a rasismu jsou spíše nebezpečné než hodny následování.

Jaký má tedy rozčleňování lidské rasy smysl? Fredrickson (2003) uvádí, že po hrůzných zkušenostech zneužití rasových teorií přistoupili přední světoví antropologové v roce 1964 k prohlášení, že pojem rasa obsahově náleží a má význam pouze pro odvětví biologie. Lévi-Strauss (1999) je toho názoru, že je velmi zavádějící hledat v pojmu rasa sociologické a psychologické aspekty a klade větší důraz na zkoumání kulturních společenství, která se od sebe mohou lišit i v rámci jedné rasy. Snahy o popis (kategorizaci) jednotlivých ras byly podle mého názoru vedeny potřebou najít vzájemný vztah mezi nimi, vyrovnat se s odlišností. Z historického hlediska měl tuto snahu spíše bílý Evropan, který si tím upevňoval svoje přesvědčení o nadřazenosti a vyšším stupni vývoje. Stojí za úvahu, zda

v nás Evropanech koluje archaický pocit předků, kteří stáli u kormidla novodobých dějin, ale v současném globalizovaném světě se dostáváme do pozadí vůči jiným nastupujícím mocnostem. Pocit ztráty kontroly a postavení ve světě bychom si tak mohli kompenzovat vymezováním vůči cizincům příchozím do naší země. Napadá mě paralela k bělošské nadřazenosti z dob otroctví a to v podobě postoje dospívajících v ČR dnešní doby a jejich pocitu nadřazenosti vůči Romům (potažmo Afroameričanům). Pocit ohrožení, nejistoty mohou dospívající vynahrazovat zaměřením na jiné osoby, obviňovat je z důsledku stavu věcí (např. nemám práci, nemůžu sehnat, protože mi ji berou Ukrajinci; nedostávám dávky, protože je všechny rozdají Romům).

Rád bych se zastavil u významu slovních spojení národnostní menšina a etnická skupina. V případě definice pojmu *národnostní menšina* vycházím ze Zákona č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostních menšin. Podle tohoto Zákona se za národnostní menšinu považuje uskupení občanů České republiky, kteří žijí na jejím území, avšak hlásí se k jiné národnosti. Takové uskupení spojuje společný etnický původ, jazyk, kultura a tradice. Vláda ČR na svých webových stránkách uvádí čtrnáct národnostních menšin, které splňují výše uvedená kritéria. Z takto zákonem stanovených kritérií vypadávají příslušníci menšin, kteří mají statut cizinců s různým druhem povolení k pobytu, ačkoliv jsou příslušníky národa, který je uznán za menšinový v České republice. Pro taková uskupení budeme používat označení *etnická skupina*. Avšak je na první pohled zřejmé, že rozdělení hraje důležitou roli více z formálního hlediska a není rozhodující pro život jednotlivců a komunit.

1.2 Problematika v kontextu České republiky

V současném globálním světě cestuje zboží i lidé, v demokratických státech je důraz kladen na svobodu projevu a dodržování lidských práv. Setkávání lidí různých kultur, názorů, orientací může být prospěšné i náročné zároveň. V následující podkapitole předkládám data o počtu a složení cizinců v České republice, jaký je vývoj xenofobních a rasistických projevů a jaké mohou být důvody těchto projevů.

Podle výsledků posledního Sčítání lidu, domů a bytů 2011 jsou počty státních příslušníků jiného občanství než ČR následující (řazeno od nejvyššího počtu podle země původu):

1. Ukrajina, 2. Slovensko, 3. Vietnam, 4. Rusko, 5. Polsko, 6. Německo, 7. Moldavská republika, 8. Bulharsko, 9. USA, 10. Spojené království, 11. Mongolsko, 12. Čína. V rámci téhož sčítání se někteří respondenti přihlásili k jiné národnostní příslušnosti než české (potažmo moravské, slezské) a výsledné pořadí od nejčastěji uváděného je toto:

1. slovenská, 2. ukrajinská, 3. vietnamská, 4. polská, 5. německá, 6. ruská, 7. maďarská, 8. romská, 9. bulharská, 10. mongolská, 11. moldavská, 12. běloruská. Zajímavým jevem je nízký počet respondentů hlásících se k romské národnosti a to s ohledem na odhadovaný počet 200–250 tisíc Romů v České republice. Důvodů může být více například pocit sounáležitosti k české národnosti, odklon od romské příslušnosti (avšak věková kategorie 0–14 hlásící se k romské národnosti byla nejpočetnější ze všech věkových kategorií), nebo subjektivní nedůležitost vymezení národnosti.

Podle dat Českého statistického úřadu (2013) bylo celkem ke dni 31. 12. 2011 v České republice 436 tisíc cizinců v rámci trvalého pobytu nebo dlouhodobého pobytu nad 90 dní. Z tabulky vývoje počtu cizinců je zřejmé, že v rozmezí let 1993–2011 se jejich počet zhruba šestinásobil a Česká republika se postupně z tranzitní země stala cílovou destinací. Podle European Commission Eurostat (2013) jsou i tak počty imigrantů v České republice v porovnání s ostatními zeměmi Evropské unie nižší. V roce 2011 dokonce více lidí emigrovalo z České republiky, než imigrovalo. I přes tyto nízké (avšak stále zvyšující) počty cizinců vyznívají výzkumy zkoumající názory občanů na soužití s jedinci jiných národností, tradic a zvyků spíše negativně. Např. Think-tank Evropské hodnoty (2013) přináší zprávu o Výzkumu European Society Survey z roku 2002, v němž mimo jiné skoro 70 % respondentů souhlasí s výrokiem „*Pro zemi je lepší, když téměř všichni sdílejí stejné zvyky a tradice*“, což vypovídá o přání Čechů žít v podobně naladěné společnosti. Leontiyeva (2011) uvádí porovnání výsledků výzkumů společnosti CVVM v rozmezí let 2003–2011 na téma postojů českých občanů k imigrantům. Výsledky např. ukazují České občany jako spíše schvalující zaměstnávání cizinců. Zároveň však 80% respondentů má obavy, že levná pracovní síla zhoršuje možnosti získat zaměstnání českým uchazečům. Z Gabalovy analýzy (2004) vyplývá, že většina občanů České republiky se vyjadřují pozitivně k integraci cizinců, pokud tito splní nastavená kritéria a budou svým životem a působením nějak užiteční české společnosti. Respondenti vnímali pozitivně cizince ze zemí Evropské unie a vyspělých a bohatých zemí jiných kontinentů (USA, Japonsko). Naopak jako problémové označili respondenti cizince z více odlišných kultur a méně vyspělých zemí (Rusko, Ukrajina, Vietnam, arabský svět vůbec).

Pokud nás zajímá situace na poli xenofobních až rasistických projevů, můžeme čerpat z několika zdrojů (zpráv). Jednou z nich je „Zpráva o stavu lidských práv v ČR v roce 2012“, kterou vydal Český Helsinský výbor (2013). V souvislosti s xenofobií a rasismem jsou nejvíce zmiňovány protiromské nálady, pochody a shromáždění, jejichž obsahem je osočování Romů z mnohých problémů společnosti. Vedle Romů jsou ostrakizováni také další

národnostní menšiny (např. Vietnamci, Ukrajinci). Zpráva dále uvádí narůst život ohrožující násilné trestné činnosti s extremistickým podtextem. Boj s rasismem a nenávistnými trestnými činy je téměř výlučně směřován proti sympatizantům neonacismu a pravicového extremismu. Avšak pachateli těchto činů se stávají také běžní občané (nijak neorganizovaní). K podobným závěrům dochází také Stínová zpráva ENAR „Rasismus a diskriminace v České republice 2011–2012“. Podle této zprávy jsou nejvíce ohroženi příslušníci romské etnické skupiny.

Podle „Zprávy o extremismu a projevech rasismu a xenofobie v roce 2011“ zpracovanou Ministerstvem vnitra (2012) spáchalo v roce 2011 trestné činy s extremistickým podtextem (do něhož projevy rasismu spadají) 252 osob. Muži tvořili 93,7 % a 96,4 % bylo občany České republiky. Zhruba polovina z nich byli recidivisté, zbytek prvopachatelé. Převládají absolventi výučních oborů, základních škol bez kvalifikace, středoškolsky vzdělaných. Ve věku 21–29 bylo 44 % pachatelů, kategorie 18–20 a 30–39 let se podílely shodně 18,3 %, mladiství provinění 15–17 let čítali 7,9 %. Zajímavým údajem s ohledem na často proklamovaná prohlášení na téma „nezaměstnanost Romů“ je fakt, že z 252 pachatelů bylo 110 osob nezaměstnaných v evidenci úřadů práce, bez pracovního zařazení nebo bez údajů o zaměstnání.

Ministerstvo vnitra si nechalo v roce 2010 zpracovat výzkum od firmy STEM zaměřený na „Zmapování postojů veřejnosti v České republice k pravicově extremistickým, rasistickým a xenofobiím myšlenkám a jejich šířitelům s ohledem na integraci menšin a cizinců“. Výsledky výzkumu ukázaly, že ze všech potenciálních skupin menšin a cizinců si Češi drží největší odstup vůči Romům, i když tito žijí na českém území daleko delší dobu než současní imigranti. Jako příklady mezietnického napětí uvádí Bezpečnostní informační služba (2013) ve zprávě o vývoji extremistické scény ve 2. čtvrtletí 2013 demonstrace v Duchcově a Českých Budějovicích s upozorněním, že těchto demonstrací se účastnili vedle pravicových extremistů především nespokojení běžní občané a výsledkem demonstrací bylo spíše zhoršení situace než její řešení. Zpráva Ministerstva vnitra (2012) uvádí, že tyto protiromské nálady sílí od událostí ve Šluknovském výběžku v létě 2011 a zneužívají je stoupenci krajně pravicových uskupení k prezentaci vlastních postojů (obsahující rozhodně xenofobní až rasistické prvky) a oslovení širší veřejnosti. Jedním z nejmarkantnějších (vůdčích) uskupení je Dělnická strana sociální spravedlnosti (DSSS), která má také mládežnickou odnož (Dělnická mládež). Zpráva konstatuje snahu DSSS upoutat na sebe pozornost a ujmout se vedení krajně pravicové scény. Člověk v tísni realizoval v rámci programu Jeden svět na školách v říjnu 2013 Studentské předčasné parlamentní volby, kterých se zúčastnilo 434 středních škol a ve kterých DSSS získala 7,15 %, což ji zajistilo pátou pozici od shora (o jednu setinu méně

a stejnou pozici získala strana i v Studentských volbách 2010). Hlasovat mohli studenti starší 15 let. Nejvíce hlasů obdržela DSSS v Karlovarském a Ústeckém kraji. Nejvíce ji volili studenti středních odborných učilišť. Výsledky obou studentských voleb ukazují jistou oblíbenost a stálost této strany u části mladistvých studentů. S tím se pojí potenciální riziko souhlasu části dospívajících s politickým programem a způsobem řešení konfliktů, které prezentuje DSSS a které soužití s etnickými skupinami a národnostními menšinami spíše mohou zhoršovat. Současně je třeba mít na paměti, že nevíme, do jaké míry jsou mladiství voliči ztotožnění s programem DSSS a do jaké míry jí dali hlas bez hlubší znalosti stranické rétoriky. Otázkou také zůstává, jak by hlasovali studenti těch škol, které se do projektu Studentských předčasných parlamentních voleb nezapojily.

Jaká se nabízejí vysvětlení projevů xenofobie a rasismu a jaké odlišnosti se v České republice nejvíce bojíme? Dluhošová (2008) je toho názoru, že naše země a společnost nemá dlouhodobou zkušenost s imigrační a integrační politikou, což může přispívat k nejasnému postoji vůči příchozím cizincům a být podhoubím pro xenofobní až rasistické postoje směrem k nim. S příchodem imigrantů souvisí také ekonomické důvody jako potenciální spouštěč xenofobních nálad a rasistických projevů. Lidé s nižší kvalifikací nebo z regionu zasaženého nezaměstnaností mohou mít obavy z přílivu imigrantů, kteří hledají uplatnění na pracovním trhu. Dluhošová popisuje integraci jako proces začleňování nově příchozích jedinců či skupin do společnosti, které probíhá nenásilně (oproti asimilaci), se vzájemným respektem a tolerancí k potřebám obou stran. Jedná se o komplexní proces, který se dotýká všech aspektů života ve společnosti (nejen práce, ale také kultury, jazyka, víry, sociálních vztahů atd.). Integraci lze realizovat různými přístupy: od asimilačních tendencí s požadavkem absolutního přijetí nové kultury a vzdání se kultury vlastní, přes vytvoření multikulturní společnosti s prostorem pro každou svébytnou kulturu (ovšem s rizikem vzniku kulturních enkláv), po jednotnou společnost složenou z variabilních částí. Základní rámec integrace cizinců v České republice tvoří „Koncepce integrace cizinců na území ČR (usnesení vlády č. 126/2006). Hlavními aktéry jsou cizinci z tzv. třetích zemí (státy mimo EU) s dlouhodobým a legálním pobytem v České republice. Koncepce vyzdvihuje čtyři oblasti tvořící kostru integračního procesu cizinců:

- používání českého jazyka,
- zajištění vlastního zdroje příjmů,
- znalost právních norem platných v ČR, kulturních a společenských norem a tradic apod.),
- soužití majority a cizinců.

Kopuleťá (2005) se domnívá, že pro část české společnosti je vzhledem k prožití minulosti a změnám pro roce 1989 obtížné „držet krok“ s rychle se vyvíjejícím okolním světem, což může mít za následek nedůvěru k příchozím cizincům a odlišným kulturám obecně. Izolovanost a skoro jednolitá společnost před rokem 1989 určitě zanechala hluboké kořeny. Danielová (2002) předpokládá, že xenofobie a rasismus postavené na kulturní odlišnosti budou směřovat vůči kulturám výrazně odlišných od majoritní a jako takové uvádí země třetího světa a romské etnikum v České republice, které si stále uchovává vlastní životní styl, zvyklosti a tradice.

Na šíření xenofobie a rasismu se mohou podílet také média. Karhanová a Kaderka (2001) došli ve svém výzkumu k závěru, že mediální obraz cizinců je do značné míry ovlivněn zachycením procesu jejich integrace. Cizinci jsou zmiňováni často v kontextu negativních zpráv, jejichž výpovědní hodnota je zúžena pouze na popis konfliktu bez přiblížení širšího rámce reality. Členové většinové společnosti vycházejí z těchto zpráv jako ohrožení jedinci společnosti. Zprávy o úspěšném (fungujícím, spokojeném) životě, názorech a vyznávaných hodnotách cizinců se objevují minimálně. Výzkumníci dále poukazují na mediální jev zvaný *titulková xenofobie*, který spočívá v uvádění národnosti jedince i v případě, kdy je to neopodstatněné. Jak vyplývá z výzkumu Multikulturního centra Praha (2003), 75 % prozkoumaných článků (z celkem 1627) obsahujících zmínku o Vietnamské, Ukrajinské nebo Rumunské národnosti menšině v souvislosti s kriminalitou. Stínová zpráva ENAR (2012) uvádí, že uveřejněním falešných zpráv (především bulvárními médii) o útocích na většinové obyvatele mohlo přispět ke zhoršení xenofobních nálad v České republice.

Taková jsou fakta o stavu xenofobie a rasismu v České republice. Z výše uvedených zdrojů a studií vyplývá, že problematika xenofobie a rasismu je téma, kterému je věnována v České republice pozornost (nehodnotím intenzitu) státních institucí i nestátních organizací zaměřených na netolerantní projevy a porušování lidských práv. V následující kapitole se zabývám tím, jaké právní prostředky a mezinárodní úmluvy jsou k dispozici v České republice, Evropě a ve světě v boji proti xenofobii a rasismu.

1.3 Právní rámec projevů xenofobie a rasismu

Jak uvádím výše, xenofobní postoje a rasistické jednání jsou namířeny proti konkrétnímu jedinci nebo skupině, a tím jsou ohrožena jeho práva. Zkušenosti s porušováním lidských práv z dřívějších dekad vedly k vytvoření právních předpisů, které slouží k ochraně osob a jejich životů i z hlediska náboženského, kulturního, etnického a podobně (a dění

v současné době potvrzuje potřebnost těchto předpisů). Zmíním alespoň základní ustanovení, která jsou určena k ochraně proti rasistickým skutkům (xenofobie není právně vymezena).

Zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky v článku 6 stanovuje, že: „Politická rozhodnutí vycházejí z vůle většiny, vyjádřené svobodným hlasováním. Rozhodování většiny dbá ochrany menšin“. Tamtéž v článku 10 se dočteme, že mezinárodní smlouvy, které jsou pro Českou republiku závazné, jsou v případě kolize s českými zákony těmto zákonům nadřazeny. Dalším významným zákonem je Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod, která deklaruje aplikaci rovného přístupu bez ohledu na rasu, barvu pleti a jiné odlišnosti.

Frištenská (2008) uvádí kompletní výčet zákonů chránících lidský život a důstojnost před rasovou diskriminací a násilím. Zmíním zde pouze některé z nich. Zákon č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostních menšin, zaručuje jednotlivým národnostním menšinám vykonávat jejich práva. Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon). Zákon č. 84/1990 Sb., o právu shromažďovacím, dává obcím právo zakázat takové shromáždění, které by svým účelem mělo za cíl dle § 10 „popírat nebo omezovat osobní, politická nebo jiná práva občanů pro jejich národnost, pohlaví, rasu, původ, politické nebo jiné smýšlení, náboženské vyznání a sociální postavení nebo k rozněcování nenávisti a nesnášenlivosti z těchto důvodů“. Stejně důvody se nesmí objevit v žádné petici, jak upravuje zákon 85/1990 Sb., o právu petičním, a pro tyto důvody nebude povolen vznik sdružení, jak upravuje zákon 83/1990 Sb., o sdružování občanů. Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník ve znění pozdějších předpisů, upravuje rasově motivovanou trestnou činnost a stanovuje tresty:

- § 145 těžké ublížení na zdraví s trestem odnětí svobody na pět až dvanáct let, pokud byl čin spáchán „na jiném pro jeho skutečnou nebo domnělou rasu, příslušnost k etnické skupině, národnost, politické přesvědčení, vyznání nebo proto, že je skutečně nebo domněle bez vyznání“;
- § 146 ublížení na zdraví s trestem odnětí svobody na jeden rok až pět let, pokud byl čin spáchán za stejných podmínek jako předchozí;
- § 352 násilí proti skupině obyvatelů a proti jednotlivci s trestem odnětí svobody na šest měsíců až tři léta;
- § 355 hanobení národa, rasy, etnické nebo jiné skupiny osob s trestem odnětí svobody až na dvě léta s možným navýšením na tři léta, pokud pachatel použil veřejně dostupný zdroj;

- § 356 podněcování k nenávisti vůči skupině osob nebo k omezování jejich práv a svobod s trestem odnětí svobody až na dvě léta s možným navýšením na tři léta, pokud pachatel použil veřejně dostupný zdroj či působil organizovaně;
- § 400 genocidium s trestem odnětí svobody na dvanáct až dvacet let nebo výjimečným trestem;
- § 401 útok proti lidskosti s trestem odnětí svobody na dvanáct až dvacet let nebo výjimečným trestem;
- § 402 apartheid a diskriminace skupiny lidí s trestem odnětí svobody na pět až dvanáct let;
- § 403 založení, podpora a propagace hnutí směřujícího k potlačení práv a svobod člověka s trestem odnětí svobody na jeden rok až pět let, případně zvýšený na deset let, pokud pachatel šířil myšlenku veřejně dostupným médiem (kanálem) nebo jako člen organizované skupiny;
- § 404 projev sympatií k hnutí směřujícímu k potlačení práv a svobod člověka s trestem odnětí svobody na šest měsíců až tři léta;
- § 405 popírání, zpochybňování, schvalování a ospravedlňování genocidia nacistické, komunistické nebo jiné povahy s trestem odnětí svobody na šest měsíců až tři léta.

Vedle výše uvedených právních norem je důležitým článkem ochrany práv (nejen) proti rasismu a xenofobii institut Veřejného ochránce práv (2014).

Mezinárodní právní předpisy upravující problematiku xenofobie a rasismu vydává řada mezinárodních institucí (uskupení). Asi nejrozsáhlejší pojetí má Organizace spojených národů (2005), která dala světu krátce po druhé světové válce *Všeobecnou deklaraci lidských práv*. Vzhledem k tématu této práce zmiňuji zejména článek 1, ve kterém pojednává o svobodě a rovnosti každého narozeného člověka, a článek 2, který upravuje nárok na všechna práva a svobody všem lidem bez rozdílu: „(1) Každý má všechna práva a všechny svobody, stanovené touto deklarací, bez jakéhokoli rozlišování, zejména podle rasy, barvy, pohlaví, jazyka, náboženství, politického nebo jiného smýšlení, národnostního nebo sociálního původu, majetku, rodu nebo jiného postavení.“ Další výčet mezinárodních právních předpisů chránících před rasovou diskriminací uvádí Frištenská (2008). Jsou jimi *Mezinárodní pakt o občanských a politických právech* a *Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech* (Sb. m. s., č. 120/1976) zaručují tato práva všem a pro všechny. Již svým názvem deklaruje *Mezinárodní úmluva o odstranění všech forem rasové diskriminace* (Sb. m. s., č. 95/1974) čeho chce občany ratifikujícího státu uchránit. *Úmluva*

o právech dítěte (Sb. m. s., č. 104/1991) zavazuje státy chránit práva dítěte mimo jiné před diskriminací.

Rada Evropy, jak uvádí Frištenská (2008), schválila *Úmluvu o ochraně lidských práv a základních svobod* ve znění protokolů 3, 5 a 8 (Sb. m. s., č. 209/1992), která každému občanovi (nebo skupině) smluvního státu nabízí možnost podat stížnost na porušení práv uvedených v této úmluvě, pokud se jich nedomohl ve svém vlastním státu. Tyto stížnosti projednává Evropský soud pro lidská práva. Rada Evropy disponuje také *Komisařem pro lidská práva*, který při poslední návštěvě České republiky dle serveru Romea.cz (2013) doporučil realizovat kroky ke zlepšení situace českých Romů, kteří jsou dle vyjádření komisaře stále diskriminováni. *Rámcová úmluva o ochraně národnostních menšin* (Sb. m. s., č. 96/1998) zavazuje státy zaručit národnostním menšinám rovná práva před zákony a požívat stejné ochrany. Při Radě Evropy dále funguje *Evropská komise proti rasismu a netoleranci* (ECRI, 2013), jejímž cílem je bojovat s rasismem, rasovou diskriminací, xenofobií, antisemitismem a netolerancí v souvislosti s ochranou lidských práv.

Frištenská (2008) uvádí jako důležitý dokument Evropské unie *Směrnici 2000/43/ES*, kterou vydala Rada Evropské unie. Cílem směrnice je podpořit rovný přístup k občanům bez ohledu na rasu nebo etnický původ. Evropská unie vytvořila institut *Poradní komise proti rasismu a xenofobii* a *Evropské monitorovací centrum pro rasismus a xenofobii*.

Mimo oficiální evropské institucionální struktury stojí *Evropské centrum pro záležitosti menšin* (ECMI, 2013), jehož cílem je zlepšení situace menšin v Evropské unii skrze zvyšování povědomí o právech menšin a jejich záležitostech obecně. Speciálně na problematiku Romů je zaměřené *Evropské centrum pro práva Romů* (ERRC, 2013), které usiluje o odstranění rasismu a diskriminace, kterým jsou Romové v Evropě vystaveni.

Pokud se někdo setká s projevy xenofobie nebo rasismu vůči své osobě, jsou mu k dispozici různé právní prostředky a postupy, jak se domoci práva na svoji ochranu. V této kapitole uvedené zákonné normy České republiky definují také, které jednání je považováno za narušující soužití občanů tohoto státu. V celospolečenském kontextu je takové jednání považováno za ohrožující společnost jako celek a označeno za sociálně negativní jev. Xenofobie a rasismus a netolerantní projevy vůbec mezi tyto jevy bezpochyby patří. Otázkou zůstává, jak vstřípit (integrovat) toleranci k druhým do myslí a konání (nejen) dospívajících, z nichž někteří výše uvedená práva u druhých porušují.

1.4 Problematika dospívání v kontextu xenofobie a rasismu

V této kapitole popisují dospívání, jeho roli a smysl v životě adolescentů. Současně se zabývám podobou a možnými příčinami xenofobních a rasistických postojů a projevů u dospívajících. V poslední podkapitole 1.4.3 uvádím charakteristiku dospívajících jakožto uživatelů sociálních služeb NZDM a TP. Považuji za důležité znát svět dospívajících, protože s touto znalostí je větší šance na nalezení vhodného přístupu.

1.4.1 Období dospívání

Dospívání bývá v odborné literatuře (viz dále) rozdělováno do různých fází v závislosti na věku jedince. Říčan (2004) dělí dospívání na období puberty (11–15 let) a adolescence (15–20 let). Erikson (1999) popsal dospívání ve věku 12–19 let jako celistvou pátou etapu v životě člověka. Macek (2003) pojímá dospívání jednotným označením adolescence, přičemž toto období dělí na tři fáze. Dospívání je tedy životním obdobím mezi dětstvím a dospělostí. Toto období začíná a končí u každého dospívajícího v jiný čas a má také jiný průběh. Bez ohledu na délku a náročnost prožívání je důležité, aby jedinec prožil tuto fázi života naplno a splnil vývojové úkoly v této části cesty životem. V dospívání dochází k mnoha změnám osobnosti najednou, což klade na adolescenta značné nároky při jejich zpracování.

Říčan (2004) popisuje období puberty jako období změn v oblasti tělesného vývoje, pohlavního zrání, racionálních až abstraktních úvah a citového prožívání. Pubertální jedinec začíná s větším „podezřením“ testovat své představy o fungování světa (spravedlnost) a zároveň stejně sebekriticky zkoumá vlastní pochody a představy o sobě samém. Šikl (2009) hovoří o „redefinici sebe sama“, zboření starého a vystavění nového. V tomto procesu může dospívající zažívat obavu z neúspěchu nedokončení stavby (díla) sebe samého. Vnitřní prožívání a vnější reakce mohou na škále intenzity přecházet od netečnosti po náhlý výbuch a pro okolí jedince je velmi obtížné rozumět impulzům, které k tomu vedou (ani sám dospívající jim nemusí rozumět).

Macek (2003) popisuje u adolescenta postupné získávání odstupů od rodičů a větší přimknutí k vrstevnické skupině nebo jakékoliv jiné skupině, která mu nabídne pocit sounáležitosti a názorové blízkosti. Dospívající může v kontaktu s ostatními členy party sdílet nabitě názory, pocity a skrze tuto sounáležitost získávat zprávu o něm samém. Cílem tohoto odstupů je získat pocit vlastní jistoty a identity. Adolescent prožívá při naplňování tohoto cíle také nejistotu a může být silně ovlivnitelný. Jedlička (2004) se domnívá, že pokud dospívající jedinec neobstojí při hledání sebesama, může se uchýlit k hledání alternativ. Alternativou

může být připojení k silné (charismatické) osobnosti (skupině) nebo ústupky směrem k původní skupině. Jak moc se odmítnutý jedinec nechá ovlivnit, závisí také na rodinném zázemí, které ho formovalo. Matoušek a Matoušková (2011) jsou toho názoru, že vrstevnická skupina je důležitější pro jedince vyrůstající v rodině, která je v nějakém směru dysfunkční. Tito jedinci budou ve vrstevnické skupině více hledat přijetí a budou pro něj ochotni více obětovat než jedinci vyrůstající ve zdravě fungující rodině. Jak uvádí Macek (2003), adolescent má tendence se (nejen) názorově vymezovat vůči rodičům a autoritám společnosti obecně. Případnou nejistotu může vyvažovat zastáváním vyhraněných názorů. Pokud je rodina navíc původcem takových názorů a postojů, které jsou např. shodné se skupinou, k níž dospívající vzhlíží, je pro něj mnohem těžší ustát případné nároky skupiny. V souvislosti s tématem práce mám na mysli přijetí xenofobních až rasistických projevů za své, jejich šíření a realizaci navenek, či sounáležitost se skupinami takové projevy schvalující a propagující. V jaké míře a z jakých důvodů tak někteří dospívající činí, popisují v následující podkapitole.

1.4.2 Dospívající a projevy xenofobie a rasismu

Při hledání přístupů k projevům xenofobie a rasismu u dospívajících je na místě prozkoumat, zda dospívající tyto tendence skutečně mají a pokud ano, co je jejich příčinou a proč je u některých dospívajících větší riziko výskytu těchto projevů než u jiných.

Národní strategie primární prevence 2013–2018, kterou vydalo MŠMT (2013), poukazuje na existující riziko inklinace dospívajících v České republice ke xenofobii a rasismu. Ministerstvo řadí xenofobní postoje a rasistické projevy mezi rizikové chování v kategorii interpersonální agresivní chování. Za rizikové chování je dle MŠMT považováno takové chování, které má nepříznivý dopad na vývoj a fungování jedince. Markvart (2004) realizoval anketu na Lounských základních školách a gymnáziích u dětí ve věku 10–15 let. Z výsledků vyplývá, že děti v tomto věku jsou v převážné většině tolerantní vůči spolužákům z odlišných etnických skupin či národností, až na jednu výjimku. Alarmující jsou výsledky ankety co do četnosti a shody v netolerantních až rasistických vyjádření respondentů k etnické skupině Romů v České republice. K podobnému závěru dospěli ve svém výzkumu Sak a Kolesárová (2004). Autoři zkoumali intenzitu faktorů ovlivňující postoje vůči cizincům, Židům a Romům. Výsledky jsou překvapivé v následujícím ohledu: nejslabším faktorem podílejícím se na postoji mládeže byla etnická a rasová odlišnost minoritní skupiny; nejsilnějším faktorem odlišnost životního stylu a to s nejvyšší hodnotou u Romů. Průcha (2011) předkládá výzkumné šetření ze tří českých měst, v jehož závěru je uvedeno, že středoškolská mládež formuje názory na soužití s jinými etniky v České republice na základě

vlastních zkušeností s nimi. Negativní zážitek dospívajícího (jeho vlastní nebo zprostředkovaný od kamaráda/vrstevníka) může potvrdit odsuzující stanovisko.

Z výše uvedených zdrojů vyplývá, že téma xenofobie a rasismu je u dospívajících aktuální. Škála xenofobních a rasistických projevů může mít vzestupnou tendenci od pasivního ignorování druhých, přes slovní nebo písemné vyjadřování postojů a názorů s xenofobním nebo rasistickým podtextem, osočování vybraných jedinců formou urážek, nadávek, až po fyzické útoky na majetek nebo přímo jedince. Všechna jednání může konat dospívající sám nebo ve skupině, přičemž skupinové jednání je častějším jevem i vzhledem k vývojovému období. Potenciálních vlivů působících na rozvoj xenofobie a rasismu můžeme u dospívajících najít mnoho:

- černobílé vidění světa jako součást dospívání;
- špatná zkušenost s příslušníky etnické skupiny nebo národnostní menšiny nebo naopak majoritou;
- vliv médií, internetu;
- převzatý názor z rodiny;
- sdílení názoru s vrstevníky, partou;
- nejasnost/nejistota z vlastní existence, obava z neúspěchů, nízké sebevědomí, hledání sebe sama a snaha bránit svoji identitu (Moree, 2008);
- vyznávání subkultury skinheads,
- členství v chuligánských spolcích fotbalových klubů (tzv. hooligans),
- členství v extremistických hnutích (pravicová a levicová, neonacistická, neofašistická, kinderskins), která nabízejí jednoduchý a srozumitelný výklad společnosti a řešení problémů v dané oblasti (v geopolitických podmínkách České republiky je rasisticky orientovaný pravicový extremismus) a jiné.

Holá (2012) popisuje násilí z nenávisti, ve kterém hrají zásadní roli útočnickovy předsudky vůči oběti. Ty mohou mít základ v některé z charakteristik odlišného jedince nebo skupiny (např. barvě pleti, etnické příslušnosti, ale také víře, sexuální orientaci, subkultuře, věku, pozici ve společnosti). Násilí může mít podobu vtipů, urážek, vyhrožování, hudební interpretace, graffiti, popírání historických skutečností, internetového spamování, fyzických útoků ohrožujících na životě aj. Terčem útoků se podle Holé stávají častěji skupiny osob, vůči kterým je většinová společnost daného státního uspořádání negativně vymezená. V případě České republiky jsou to například Romové.

Vnější zdroj může být spouštěčem netolerantních postojů jedince, ke kterým xenofobie a rasismus rozhodně patří, stejně jako katalyzátorem vnitřních postojů

dospívajícího. Postoje si vytváříme každý sám a přes vnější kontakty je testujeme, zpevňujeme nebo opouštíme. Při práci s dospívajícími považují za důležité rozumět vzniku a vývoji postojů jedince. Nakonečný (2009) popisuje postoj jako jedincovo hodnocení druhých lidí, věcí kolem něj, dějů, idejí atd. Hodnocení probíhá v rozmezí od pozitivního k negativnímu. V průběhu předškolního věku si dítě utváří postoj především na základě interakce s rodiči, kteří mu pomáhají okolní svět objevovat. Postupně se přidává škola, kamarádi, další lidé, média a jedinec přibývajícím množstvím podnětů a informací třídí a ukládá nebo opouští. Postoje se skládají z části kognitivní (znalost), emotivní (pocity) a konativní (jednání). Za určitých předpokladů se postoj může proměnit v předsudek. Jejich zkoumáním se zabýval Allport (2004), který je charakterizoval jako strnulé a zevšeobecňující úsudky. Při zkoumání popsal proces tvorby předsudků, na němž se podílí kategorické myšlení a generalizace. Kategorické myšlení pomáhá člověku třídit informace, které k němu z okolního světa přicházejí a kterých je i díky moderním komunikačním technologiím k dispozici stále více. Kategorizace zjednodušuje a v tom zároveň spočívá její nebezpečí. Druhým nebezpečím je zevšeobecňování, kdy vlastnosti např. několika jedinců odlišné skupiny (etnika, národa) přisuzujeme také všem ostatním příslušníkům. K těmto dvěma sociálně psychologickým operacím můžeme přidat ještě sklon upřednostňovat vlastní skupinu, se kterou je (nejen) dospívající spjat, před jinými skupinami a základy pevně usazeného předsudku jsou hotovy. Předsudek se může proměňovat postupně přes xenofobii směrem k aktivním projevům rasistického postoje, které jsem zmínil v kapitole 1.1

Prvek generalizace spatřuje jako obvyklou součást stereotypu také Buryánek (2005). Za rizikový považuje negativní stereotyp (existuje také pozitivní) a předsudek (negativní ze své podstaty). Buryánek zastává názor, že je nemožné zůstat absolutně nepředpojatý. Záleží však na míře, ve které jedinec vynáší soudy o druhých lidech. Jak uvádí Nakonečný (2009), předsudek je postaven na iracionálním myšlenkovém základu a jako takový je obtížné ho logickými argumenty vyvrátit. Osoba sdělující předsudek velmi často uvozuje své vyprávění pozitivní zkušeností s jednou nebo maximálně několika osobami ze skupiny a následně předloží výčet negativních stereotypů směřujících ke zbývajícím většině členů této skupiny. Paradoxně bývá právě ta pozitivní zkušenost jediným reálným setkáním se členem negativně vnímané skupiny.

Existuje několik teorií vysvětlujících původ a funkci předsudků. Allport (2004) jako jeden z faktorů utvářejících předsudek uvádí výchovný styl rodičů a domnívá se, že předsudky se projeví spíše u dospívajících, kteří zažili přísnou a trestající výchovu. Dalším faktorem je prostředí, ve kterém dospívající vyrůstal a jaké byly postoje těch, kteří ho

vychovali. Také sociokognitivní teorie a její čelní představitelka Francis Aboud (in Dobiášová, 2008) přichází s vysvětlením předsudků. Sociokognitivní teorie spatřuje hlavní příčinu předsudků v poznávání společenských zákonitostí v různém stupni vývoje jedince a s různými schopnostmi zpracování tohoto poznání. Poslední zmíním teorii sociální identity, kterou právě o předsudky rozšířil Drew Nesdale (in Dobiášová, 2008). Týká se potřeby jedince vyhledávat pozitivně hodnocenou skupinu a stát se jejím členem. Jakmile se tak stane, může se jedinec vymezit vůči skupině odlišné, jejíž hodnoty považuje za negativní. Tímto vymezením se zvyšuje jedincovo sebevědomí.

Další proměnou ve vývoji netolerantních postojů je věk jedince. Kopuleťá (2005) se domnívá, že do šesti let není pro dítě důležité, jak druzí lidé vypadají a pokud jsou něčím odlišní, nejde o zásadní vliv na projev dítěte vůči druhému člověku. Průcha (2011) naopak předkládá australský výzkum, z něhož vyplývají rasové předsudky u dětí již mezi 5–9 rokem života a to vůči původním obyvatelům Austrálie, pokud se s nimi děti setkávají ve škole a okolí bydliště. Uvědomění vlastní etnické příslušnosti se objevuje podle Nesdale (in Dobiášová, 2008) kolem třetího roku života. I když jsou děti malé na vytvoření vlastního sociálního konstruktů o druhých, usazuje se v nich minimálně zkušenost, že existují nějaké sociální kategorie, podle kterých lze dělit lidi. Tyto poznatky přijímají od svých rodičů. Dítě si naplno uvědomí vlastní etnickou příslušnost a do jaké společenské skupiny patří mezi šestým a sedmým rokem. S touto skupinou se bude identifikovat. Pokud je dítě mladšího školního věku obklopeno předsudky, netolerancí či přímo rasistickými projevy, utváří si myšlenkový rámec, v němž se v budoucnu mohou snáze (pravděpodobněji) objevit tytéž projevy jako u jeho rodinného a sociokulturního zázemí. Nesdale (tamtéž) se domnívá, že dítě si tyto předsudky (konstrukty) zpracuje dle vlastního pohledu a není tedy jen robotem opakujícím postoje a názory jeho okolí. Sociokognitivní teorie obsahuje teze o tom, že ke snižování výskytu předsudků u dětí je vhodné využít rozmezí 7–11 roku věku. V tomto období dochází k rozvoji sociokognitivních dovedností, které dítěti umožňují uvědomit si podstatu odlišností, které jsou základem předsudků. Sociálně identifikační teorie nabízí posílení pozornosti na sebe a hodnotu vlastní skupiny, namísto hledání odlišností u druhých. Pokud však dítě nerozvine tyto dovednosti, může naopak dojít k prohloubení předsudků vůči ostatním odlišným skupinám, které se v dítěti budou s přibývajícím věkem usazovat a bude obtížnější (jak pro něj, tak pro společnost) se z nich vymanit. Allport (2004) shrnuje hledání příčin sdělením, že není tak důležité, čím je dítě ovlivněno. Důležitější je, zda působící obsah bude „pasovat“ do jeho osobnosti, zda v něm dítě nalezne onen význam, který bude

považovat v dané životní etapě za funkční. Potom je větší riziko, že tento názor, postoj, model chování přijme za svůj.

Dalším faktorem ovlivňujícím tvorbu předsudků jsou média, která se také podílejí na socializaci dospívajícího. O podobě mediálního zpravodajství v souvislosti s xenofobií a rasismem v České republice jsem se zmínil v kapitole 1.3. Dospívající přijímá velké množství informací o světě a společnosti (média jsou jedním ze zdrojů) a může být pro něj obtížné rozpoznat, které z nich jsou neutrálně popisné a které se odchýlí a jsou zavádějící.

Rodina ovlivňuje tvorbu postojů velmi silně především do nástupu dítěte na základní školu. Allport (2004) vidí přímou úměru mezi hloubkou vztahu rodič – dítě a identifikací dítěte s názory rodiče. Můžeme této premise rozumět tak, že pokud je mezi rodičem a dítětem vytvořena pevná zdravá vazba a vztah (což je žádoucí), avšak současně má rodič předsudky a rasistické postoje, je větší riziko, že dítě tyto postoje přijme za své.

Vágnerová (2004, s. 652) k příčinám změny postojů říká: „Postoje společnosti k sociokulturně, etnicky či rasově odlišným lidem bývají ovlivněny nedostatečnou informovaností, omezenými či nepříznivými zkušenostmi“. Nedostatek informací může vést k dosazení vlastního názoru bez korekce se skutečným stavem nebo k emocionálnímu zaplavení, které přehluší racionální náhled. Práce na odbourávání zakořeněných předsudků a stereotypního nahlížení sebou nese podle Buryánka (2002) velmi silné citové prožívání až konflikt, protože vstupujeme do pole sebepojetí a identity člověka. U dospívajícího mohou být takové otřesy zvláště silné a je důležité postupovat citlivě a pozvolna. Nicméně je bezpochybně namístě věnovat pozornost a práci xenofobně a rasisticky smýšlejícím dospívajícím. Nabídka spočívá ve zbavení se strachu z neznámého a svoboda využívání všech zdrojů jinakosti, které nám okolní svět nabízí k vlastnímu růstu.

1.4.3 Dospívající v roli uživatel služeb nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a terénní programy

V této části kapitoly se budu zabývat charakteristikou dospívajících, kterým jsou určeny služby Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM) a Terénní programy (TP)². V obou případech záleží na poskytovateli služby a potřebách dané lokality, jak nastaví věkové rozpětí, které je u dětí a mládeže 6–26 let. Vzhledem k zaměření této práce se budu zabývat fungováním obou služeb pro cílovou skupinu dospívajících ve věku 12–18 let. Cílová skupina

² Terénní programy jsou jako sociální služba určeny i dalším cílovým skupinám, např. uživatelé omamných látek, lidé bez domova, osoby pracující v sexbyznysu. V této práci budu na terénní programy nahlížet pouze v souvislosti s cílovou skupinou dětí a mládež, respektive dospívajících.

by kromě věku a místa poskytování služby měla být definována ještě dalšími charakteristikami, aby bylo zřejmé, komu je určena, kdo do ní patří. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen zákon o sociálních službách), určuje služby pro osoby, které se nachází v nepříznivé sociální situaci nebo jsou touto situací ohroženy. V podobném smyslu, ale detailněji, se vyjadřuje Pracovní skupina pro dodefinování NZDM (2008; dále jen Pracovní skupina). Vedle určení nepříznivé sociální situace (konfliktní společenské situace, obtížné životní události, omezující životní podmínky), věkového rozdělení (6–12, 13–18, 19–26 let) a vymezení lokality, uvádí Pracovní skupina (2008, s. 4) další charakteristiky cílové skupiny:

- „Nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit.
- Vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče.
- Dávají přednost neproduktivnímu trávení volného času.
- Dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu.
- Mají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů, který jsou ohrožující pro ně samé nebo jejich okolí.
- Nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb.“

V podobném duchu hovoří také Staníček, Syrový, Herzog (2009, dále jen Staníček) v kapitole Cílová skupina. Cílovou skupinu lze definovat na základě společenského problému, který se v životě daných osob vyskytuje (např. absence domova, užívání nealkoholových omamných látek, práce v sexbyznysu). V případě dětí a mládeže je definování obtížnější, protože období adolescence s sebou přináší mnoho životních a sociálních zvrátů, které ovšem neznamenají nutnost pro všechny dospívající řešit je skrze sociální službu. Staníček uvádějí čtyři úrovně definování cílové skupiny, které pomáhají pracovníkům daného zařízení definovat, komu je služba určena. Srozumitelné vymezení cílové skupiny je důležité také pro osoby, kterým je určena (vědí, co mohou využívat) a širokou veřejnost (ví, co se v jejich okolí realizuje za službu). Ony čtyři úrovně definují sestupnou tendencí od nejširší definice osob (např. ohrožené děti a mládež) přes obecnou a konkrétní úroveň (např. chlapci ve věku 10–12 let ze sídliště Zástavba; chlapci ve věku 10–12 let ze sídliště Zástavba, kteří experimentují s marihuanou) po nejužší (konkrétní charakteristika uživatele dané služby). Z hlediska nahlédnutí, kdo jsou dospívající v roli uživatelů nízkoprahových a terénních služeb, je užitečné zastavit se u druhé „obecné“ úrovně. Staníček (2009, s. 89) v rámci této úrovně nabízejí definování cílové skupiny dospívajících podle tří různých schémat. První schéma

pracuje s výčtem nepříznivých sociálních situací, které v životě dospívajícího mohou nastat nebo již nastaly:

- „komplikované životní události (rozpad rodiny, nové partnerské vztahy rodičů, časté stěhování, školní problémy apod.);
- konfliktní společenské situace (násilí ve vrstevnických skupinách, kriminalita, generační konflikty), a negativní zkušenosti (konflikty ve vrstevnických skupinách, předčasné sexuální zkušenosti, šikana, užívání návykových látek, rizikové jednání vedoucí k poškození zdraví apod.);
- omezující životní podmínky (život ve špatných sociálních podmínkách, komplikovaný přístup k získání základních hygienických, společenských a kulturních návyků, obtížný přístup ke vzdělání, ohrožení vlivem prostředí, v němž se dítě či dospívající pohybuje).“

Druhé schéma pracuje s tématem vývojových úkolů a podob selhávání při jejich plnění. Podle Macka (2003) jednotlivými okruhy vývojových úkolů jsou:

- přijetí vlastního těla, sexuality;
- schopnost zvládat každodenní život za použití intelektu;
- navazování vztahů s vrstevníky;
- zdravé osamostatnění od rodičů a ujasnění pozice k autoritám;
- nastavení profesního směřování a povědomí o ekonomické nezávislosti;
- zakomponování nároků společnosti do vzorců vlastního chování;
- naučení se rozpoznávat různé hodnoty, osobní cíle, styl života ve vztahu k vlastnímu životu a směřování.

Poslední třetí schéma je zaměřeno na oblasti rizikového chování adolescentů a Macek (2003, s. 77) uvádí následující oblasti:

- „predelikventní chování a páchaní trestné činnosti;
- agrese, násilí, šikana a týrání (včetně rasové nesnášenlivosti a diskriminace některých skupin);
- užívání drog (včetně alkoholu a kouření);
- sexuální rizikové chování (včetně předčasného rodičovství a mateřství);
- poruchy příjmu potravy;
- sebepoškozování, sebevražedné pokusy a dokonané sebevraždy;
- rizikové chování při řízení motorových vozidel;
- rizikové sporty.“

Jak již bylo řečeno, období adolescence je plné náročných momentů a situací, ve kterých dospívající na cestě hledání sebe samého naráží na obtížné překážky. Šikl (2007) uvažuje o náročnosti tohoto období v souvislosti s prožíváním krize přijetí vlastního Já. Chybějící sebepřijetí (pocit opojení ze sebe samého) může být doplněno zástupným zdrojem, např. užíváním omamných látek, protiprávním jednáním, připojením k silné skupině, obecně chováním akcentujícím vzrušení vně osobnosti. Ve spojitosti s nefungujícím rodinným zázemím je pro dospívajícího obtížné uspořádat svůj život bez hledání výše uvedených „negativních“ zdrojů. A právě těmto jedincům jsou nízkoprahové a terénní sociální služby určeny a nabízejí záchytné (opěrné) body na cestě k dospělosti.

2 Přístupy směřující k rozvoji tolerance

V této kapitole se věnuji prezentaci přístupů, které mají za cíl působit a ovlivnit postoje, názory a chování dospívajících. Cílem je preventivní působení proti rozvoji xenofobních a rasistických projevů, nebo zastavení a změnu netolerantního uvažování mladých lidí. Přístupy jsem čerpal z oblastí pedagogiky, preventivních aktivit nežádoucích jevů, vzdělávání, komunitních aktivit. Předkládám přístupy, jimiž se mohou pracovníci NZDM a TP inspirovat při práci s dospívajícími uživateli.

2.1 Pedagogické prostředí a multikulturní výchova

V souvislosti se školním prostředím a výskytem xenofobie a rasismu vydalo MŠMT (1999) Metodický pokyn k výchově proti projevům rasismu, xenofobie a intolerance. MŠMT tímto pokynem sděluje, že považuje zmíněné jevy za problémy současné české společnosti. Pokynem ministerstvo ukládá vedení školských zařízení a pedagogickým pracovníkům, aby účinně působili preventivně proti projevům xenofobie a rasismu a to zejména těmito přístupy:

- podporou zdravých vztahů mezi žáky a studenty a příznivého klimatu ve třídách, rozvíjením respektu a spolupráce, komunikačních dovedností,
- informováním o kultuře etnických skupin a národnostních menšin,
- svým chováním být vzorem hodným následování,
- učit žáky a studenty chápat různé druhy odlišností jako možnost inspirace a pestrosti a nikoliv jako hendikep k odsouzení,
- všimnout si a ihned pedagogicky řešit verbální projevy, chování a jednání, které v sobě nesou prvky netolerance, xenofobie nebo rasismu,
- vést otevřený dialog o všech informačně preventivních aktivitách, které žáci a studenti absolvovali v rámci studia, pojmenovávat také společenské dění a zpravodajské pořady, které o něm přinášejí zprávy,
- spolupracovat s nestátními subjekty, které se tématem soužití různých kultur a souvisejícími jevy zabývají.

Ačkoliv se jedná o metodický pokyn určený pro působení ve školním prostředí, zaznívají v něm doporučující přístupy, kterými se lze inspirovat také v prostředí NZDM a TP. Následující podkapitoly jsou věnovány obsahu multikulturní výchovy a jejímu působení na rozvoj tolerantního smýšlení žáků a studentů a prevenci xenofobie a rasismu.

2.1.1 Definice multikulturní výchovy

Jedním z pedagogických nástrojů rozvoje tolerance je multikulturní výchova (někdy označována jako interkulturní vzdělávání). Tento průřezový předmět je formulován MŠMT (2013, s. 114, 115) v Rámcovém vzdělávacím programu pro základní vzdělávání. Žáci se jeho prostřednictvím seznámí s dalšími kulturami a současně si uvědomí hodnoty vlastního kulturního zázemí. Přínos pro žáky je definován ve dvou oblastech (zvýraznil jsem body, které se týkají tématu xenofobie a rasismu):

„V oblasti vědomostí, dovedností a schopností průřezové téma:

- Poskytuje žákům základní znalosti o různých etnických a kulturních skupinách žijících v české a evropské společnosti.
- Rozvíjí dovednost orientovat se v pluralitní společnosti a využívat interkulturních kontaktů k obohacení sebe i druhých.
- Učí žáky komunikovat a žít ve skupině s příslušníky odlišných sociokulturních skupin, uplatňovat svá práva a respektovat práva druhých, chápat a tolerovat odlišné zájmy, názory i schopnosti druhých.
- Učí přijmout druhého jako jedince se stejnými právy, uvědomovat si, že všechny etnické skupiny a všechny kultury jsou rovnocenné a žádná není nadřazena jiné.
- Rozvíjí schopnost poznávat a tolerovat odlišnosti jiných národnostních, etnických, náboženských, sociálních skupin a spolupracovat s příslušníky odlišných sociokulturních skupin.
- *Rozvíjí dovednost rozpoznat projevy rasové nesnášenlivosti a napomáhá prevenci vzniku xenofobie.*
- Učí žáky uvědomovat si možné dopady svých verbálních i neverbálních projevů a připravenosti nést odpovědnost za své jednání.
- *Poskytuje znalost některých základních pojmů multikulturní terminologie: kultura, etnikum, identita, diskriminace, xenofobie, rasismus, národnost, netolerance aj.“*

V oblasti postojů a hodnot průřezové téma:

- „Pomáhá žákům prostřednictvím informací vytvářet postoje tolerance a respektu k odlišným sociokulturním skupinám, reflektovat zázemí příslušníků ostatních sociokulturních skupin a uznávat je.
- Napomáhá žákům uvědomit si vlastní identitu, být sám sebou, reflektovat vlastní sociokulturní zázemí.

- Stimuluje, ovlivňuje a koriguje jednání a hodnotový systém žáků, učí je vnímat odlišnost jako příležitost k obohacení, nikoli jako zdroj konfliktu.
- Pomáhá uvědomovat si neslučitelnost rasové (náboženské či jiné) intolerance s principy života v demokratické společnosti.
- *Vede k angažovanosti při potírání projevů intolerance, xenofobie, diskriminace a rasismu.*
- Učí vnímat sebe sama jako občana, který se aktivně spolupodílí na utváření vztahu společnosti k minoritním skupinám.“

Jak je patrné z předchozího výčtu, zacílení předmětu multikulturní výchova je velmi široké. Komplexně je předmět zaměřen na rozvoj vztahu jedince k sobě samému a různorodému okolí. Zmínka o nich je důvodem, proč jsem multikulturní výchovu zařadil do zdrojů inspirace. Velmi obsáhlým zdrojem informací je v této problematice program *Varianty společnosti Člověk v tísní* (2014), která se tématu multikulturní výchovy (resp. interkulturnímu vzdělávání) zabývá od roku 2001 a má bohaté zkušenosti s tvorbou metodických materiálů a jejich zaváděním do vzdělávacích modulů na různých úrovních. Tyto autory doplňují několika dalšími, kteří doplňují již tak pestrou mozaiku možných přístupů k rozvoji tolerantního chování v rámci multikulturní výchovy.

K multikulturní výchově lze přistupovat ze dvou teoretických konceptů, jak uvádí Moree (2008). V současném pojetí multikulturní výchovy v České republice převládá *kulturně-standardní přístup*, který pracuje s jednotlivými aspekty různých kultur a skupin, učí žáky a studenty znát odlišnosti a poznávat druhé lidi právě skrze jejich kulturu a tím zmírňovat a překonat možných strach z neznámého. Výhodu má v jasně dané struktuře vzdělávacího postupu. Úskalí představuje zevšeobecnění získaných poznatků o dané kultuře na všechny její představitele a pohled na kulturu pouze skrze její vnější znaky. Koubková (2012) se domnívá, že nazíráním jiných kultur jako homogenních a neslučitelných celků může vést k utvrzení postoje „my“ a „ti druzí“. Morvayová (2009) takový postoj považuje za prvotní překážku již na samém začátku snah k inkluzi právě těch „druhých“. *Transkulturní přístup*, klade zřetel na poznání druhého člověka (osobnosti) jako takového (povaha, charakteristika) a hledání příčin rozdílů mezi lidmi na základě jejich zkušeností. Transkulturní přístup „vidí“ na prvním místě jedince, jeho osobní zkušenosti a prostředí, ve kterém žije. Cílem je setkání (poznání) dvou (ač odlišných) lidí a rozvoj respektu k odlišnosti u každého z nich. Tento přístup klade nároky na přípravu a schopnosti učitele/lektora, protože pracuje s konkrétními jevy, situacemi a osobními příběhy, které jsou jedinečné, a nelze na jejich výklad použít univerzálně stanovenou charakteristiku. Zároveň přístup snižuje riziko redukce

(stereotypizace) pohledu na druhé lidi pouze na základě jejich odlišného původu., Existuje také pojem *interkulturní vzdělávání*, které je chápáno v širším kontextu než multikulturní výchova. Avšak pro potřeby této práce budu používat obecně rozšířený pojem multikulturní výchova a to z hlediska informací a přístupů související s transkulturním přístupem. Zájemce o hlubší studium historie multikulturní výchovy odkazují na publikaci Moree (2008).

Úkolem multikulturní výchovy je podle Průchy (2011) naučit se zajímat o životy druhých lidí, respektovat a tolerovat jejich odlišné hodnoty a představy o životě. Současně se jedinec učí poznávat vlastní hodnoty a kulturu. Průcha odmítá představu, že skrze multikulturní výchovu je možné měnit chování lidí. Také Morvayová (2009) je opatrná v míře optimismu a očekávaných dopadů výchovného působení průřezového tématu Multikulturní výchovy. Může však nastartovat proces hledání způsobů tolerantního soužití s ostatními lidmi. Každá škola stanovuje vlastní podobu multikulturní výchovy a Průcha (2011) je toho názoru, že navíc každý učitel pojímá, přistupuje k multikulturnímu vzdělávání po svém. Moree (2008) i Morvayová (2009) považují právě osobnost každého učitele za významnou proměnou v úspěšné realizaci multikulturní výchovy a roli pedagoga je věnována zvláštní podkapitola. Opět se nabízí podobnost s NZDM a TP pro dospívající, v nichž jsou stanoveny mantinely pro práci s uživateli (v podobě standardů kvality sociálních služeb, etický kodex) a zároveň má každý pracovník jiný způsob práce s tématy jako tolerance, respektování, soužití s národnostními menšinami a etnickými skupinami. A záleží na přístupu každého pracovníka, zda vytvoří pro uživatele zajímavou a přínosnou službu.

Průchův pohled na multikulturní výchovu zajímavě doplňuje také Jiří Ježek z organizace Agnes, která realizovala projekt kurzů multikulturní výchovy nazvaný *Klíče pro život*. Ježka ve svém článku cituje Zajíc a Šimková (2012). Ježek zastává stanovisko, že nejprve je potřeba najít cestu k sobě samému, uvědomit si vlastní místo v kultuře, abychom následně byli schopni provázet druhé na cestě ke společnému soužití. Pro Ježka je cílem naučit se společně žít s respektem k vzájemným odlišnostem. Dosáhnout této schopnosti lze skrze osobní setkání s druhými, vedení rozhovorů na toto téma a zakoušení různých zážitků, které otestují naši vnitřní integritu. Tyto přístupy jsou aplikovatelné jak na pracovníky NZDM a TP, tak uživatele jejich služeb.

Průcha (2010) na příkladu Austrálie uvádí, že ani v zemi s dlouholetou tradicí realizace multikulturní výchovy není zaručen její pozitivní účinek. Z výzkumu postojů a předsudků dětí a mládeže majoritního bělošského obyvatelstva vůči původním rasově odlišným členům populace vyšlo najevo, že u některých dětí se rasové předsudky objevily již mezi pátým a šestým rokem a zůstaly zakořeněny i ve vyšším věku navzdory realizaci

programů multikulturní výchovy. Průcha tento příklad zmiňuje proto, aby upozornil na náročnost zavádění multikulturní výchovy do školní výuky a nutnost její dlouhodobé realizace. Současně tím varuje před klamným očekáváním rychle se dostavivších pozitivních výsledků „nápravy“ a již vůbec neočekává 100 % úspěšnost tohoto interkulturního vzdělávání. Jednu z hlavních překážek spatřuje Průcha v působení stereotypů a předsudků na myšlení a postoje dětí a dospívajících, které si přinášejí ze svých rodin a později se v nich mohou utvrzovat v kontaktu s vrstevníky. Z toho vyplývá, že vedle znalostí kulturních specifik různých etnických skupin, vůči kterým projevují dospívající xenofobní či rasistické postoje, je vhodné, aby pracovník věděl o mechanismu vzniku a fungování postojů, stereotypů a předsudků. Tento mechanismus jsem popsal v předchozí kapitole.

Kocourek (2008) zmiňuje další pedagogicko-psychologický aspekt, který může multikulturní výchova do života dospívajících přinášet. Jedinec vyjadřující netolerantní a uzavřené názory při kontaktu s odlišnou kulturou může pociťovat vlastní nejistotu a nevědomě tak odhalovat podstatu potíží v podobě osobnostních překážky. Tyto překážky pak komplikují nejen vztah k jiným kulturám, ale také k národní a osobní identitě jedince. Pracovník by měl být vůči těmto signálům nesouladu pozorný a citlivě je zakomponovat do obsahu práce s dospívajícím.

2.1.2 Přístupy a metody multikulturní výchovy

Morvayová (2009) doporučuje věnovat dostatečnou pozornost přípravě realizace multikulturní výchovy v podobě hledání odpovědí na otázky: *kdy* zvolit vhodnou příležitost, *kde* bude program realizován (v jaké třídě, škole), *jaké* metody práce použít, *s kým* budeme pracovat (pro koho), *proč* program připravujeme a čeho chceme jeho prostřednictvím dosáhnout, *kam* chceme dojít. Aktéři multikulturní výchovy se zabývají vedle problémů jejich rozbořením také hledáním řešení a cest. Hledání má podobu reflexe dosavadního vývoje jedince, nabývání zkušeností, odkrývání mýtů a omylů, polopravd, mediálního obsahu a dalších jevů, které se promítají do postojů, názorů dospívajících. V žádném případě není cílem naučit se rozdělovat do škatulek s nápisy dobrý a špatný.

Kocourek (2008) uvádí praktické rady pro aplikaci multikulturní výchovy (autor používá však označení interkulturní), které se v obecné rovině dají použít také v NZDM a TP:

- Odlišné kulturní zvyklosti etnických skupin a cizinců porovnávat s českou kulturou a jejími zvyky, hledat společné základy. Pokusit se podívat na nejasné kulturní prvky pohledem / očima druhých, kterým nemusí být jasné zase naše hodnoty.
- Teoretické informace o cizích kulturách propojit s praktickými zkušenostmi dospívajících s některou cizí kulturou s cílem zvědomit skutečnou podobu a projev

dané kultury. Zapojením jednotlivců, kteří prezentují vlastní zkušenost, získá tato informace na vážnosti u jeho vrstevníků. Samozřejmě záleží na pozici řečníka ve skupině.

- Ideálem je představení dané kultury jejím příslušníkem. Avšak posluchačům připomenout, že se jedná o pohled jednoho zástupce dané kultury, který není mluvčím celé kultury. Setkání s jiným členem může přinést jiné poznatky. Stejně tak různí zástupci české kultury by prezentovali různé vlastní poznatky (pravděpodobně by se shodli na základních informacích o České republice).
- Uvádět pozitivní příklady ze života jedinců etnických skupin a národnostních menšin. U příchozích cizinců pojmenovat možné důvody odchodu z rodné země, dát do srovnání s cestováním za prací českých občanů do zemí Evropské unie. Pokusit se vyvolat u dospívajících představu, co prožívá člověk, který se rozhodne odejít z místa, kde žije, má rodinu (pokud neodchází společně), opouští přátele a celkově známé prostředí a vydává se do nové, neznámé země.
- Respektovat a rozumět negativním zážitkům dospívajících, umožnit jim popsat tyto zkušenosti, vyjádřit emoce. Současně pojmenovat konkrétní jednání, se kterým dospívající nesouhlasí (např. urážení, šikana, okradení). Nespojovat však takové jednání s odlišným původem agresora a nevztahovat na ostatní příslušníky dané kultury.
- Nejen pro dospívající je přirozené reagovat s odstupem (obavou) na nové trendy setkávání rozličných kultur. Nahlédnout pozitivně možný přínos cizinců či alespoň neutrální, tolerantní postoj k nim chce čas a trpělivost. Zároveň to klade požadavky obojího také na pracovníky a dospělé lidi obecně. Sami budme dospívajícím příkladem.
- Uvádět příklady vzájemného ovlivňování různých kultur, v čem se obohacují.
- Hovořit o tématech, která jsou dospívajícím nějak blízká (např. jak se do české kultury dostal hiphop, jak a zda nás obohatil). Budou jim lépe rozumět, větší šance zapojení do debaty a udržení pozornosti.
- Pamatovat si, že dospívající může vyrůstat v odlišném kulturním zázemí, které velmi silně formovalo jeho postoje a názory. Cílem pracovníka je nabídnout další pohled a rozšířit případné černobílé vidění.

Široňové (2008) postup směřující k rozvoji tolerance vůči jinakosti u dospívajících obsahuje následující metody práce:

- Podpořit dospívající ve zkoumání jejich postojů vůči etnickým skupinám a národnostním menšinám. Vytvoření prostoru pro dialog umožní dospívajícímu nahlédnout své postoje a je příležitostí k případným změnám.
- Oceňovat pozitivní postoje, hledat příčiny těch negativních. Prozkoumáváním postojů se může ukázat, že se u dospívajícího jedná spíše o xenofobii než rasismus. Ačkoliv je xenofobie méně nebezpečná přímými důsledky, je na místě věnovat dostatek pozornosti jejímu latentnímu potenciálu rozvoje s přibývajícím věkem a zkušenostmi dospívajícího.
- Široňová dále doporučuje volit model besedy než pouze jedno směrné přednášky od lektora k účastníkům. Dále nabízí metodu postupného seskupování účastníků (nejprve se každý účastník zamyslí nad tématem sám nebo ve dvojici, následně se vytvářejí větší skupinky, které prezentují výsledky své práce). V tomto procesu se dospívající učí toleranci při setkání s názorem druhých a současně testují pevnost (stálost) svého vlastního názoru. Pokud účastník besedy zastává vyhraněné rasistické postoje, setká se pravděpodobně s některými tolerantnějšími postoji jiných účastníků. I když může vlastní postoje bránit a stát si za nimi, minimálně zaslechne další názor. Besedu je vhodné opakovat nebo ji propojit s dalšími aktivitami souvisejícími s tématem. Někteří jedinci potřebují více času k otevřenému projevu. Častějším setkáváním může pracovník snáze podporovat dospívajícího v zabývání se svými postoji a má větší šanci působit na jedince s postoji s prvky xenofobie a rasismu.
- Pracovník moderující besedu má za úkol udržet průběh v demokratickém duchu svobody vyjádření a usměrňovat projevy, které svým obsahem útočí na účastníky debaty nebo jsou přímo v rozporu se zákony České republiky. Tato dovednost klade na pracovníka značné nároky. Současně s vedením besedy si pracovník má být vědom vlastního prožívání v souvislosti především s postoji a názory, které se během besedy objeví a nejsou v souladu s jeho vlastními. Je vhodné být autentický, neodsuzující.

Bořkovcová (2012) je toho názoru, že při komunikaci s dětmi a dospívajícími o jejich hodnotách a postojích (i xenofobně a rasisticky laděných) je třeba brát vážně jejich sdělení a vnímat je v kontextu aktuálních potřeb a dosavadních životních zkušeností. Dospívající se budou zajímat o potřeby druhých lidí až ve chvíli, kdy budou přijaty s jejich vlastními potřebami. Pedagog tímto jednáním neschvaluje ani nehodnotí vyřčené názory, ale dává jedinci zprávu, že se snaží porozumět jeho motivům a důvodům, za jakých k těmto hodnotám došel. Dospívající může v průběhu debaty dojít ke zjištění, že aktuální způsob chování je jednou z možností, která s sebou nese nějaké důsledky. Společně s pedagogem mohou objevit

a pojmenovat i další varianty, které k sobě váží jiné důsledky. Na tomto principu lze demonstrovat, že každý jedinec se vztahuje k jeho vlastním jedinečným potřebám. A i když s některými projevy těchto potřeb nemusíme souhlasit, je třeba je nahlížet právě z jedinečné perspektivy každého jedince, ať pochází z té nebo oné kultury. Tento přístup působí preventivně proti rozvoji stereotypního myšlení.

Buryánek (2002) hovoří o důležitém kroku v podobě orientace dospívajícího ve vlastním kulturním zakotvení, kam patří, kde a kým se cítí být. Vědomí příslušnosti k určité skupině, společnosti, národu je důležité pro další vývoj jedince. Jedna kategorie atributů té „naší“ skupiny je nám dána předem, nemáme možnost volby (např. pohlaví, barva pleti, etnicita aj.). O další prvky usilujeme v průběhu života (např. vzdělání, společenské postavení). Třetí kategorií jsou komponenty volené (např. zájmy). Buryánek (2002) spatřuje riziko v přílišném zahledění do vlastní skupiny (etnika, národa), povyšování nad ostatní a označování ostatních skupin za méně kvalitní. Takový akt myšlení, potažmo jednání, vyvolá nejspíše u druhé skupiny obrannou odezvu, která může obsahovat negativně útočné prvky. Tato akce a reakce neprospívá žádné ze stran a v důsledku na ni prodělají obě skupiny. Jako příklad poslouží negativní postoj části české majoritní společnosti k etnické skupině Romů, kteří mohou tyto „nálady a vzkazy“ chápat jako zprávu, že nejsou součástí české společnosti a tudíž nemají důvod se snažit do ní přispívat, rozvíjet ji. Pomyslný bumerang se vrací zpět k majoritě, která hledá řešení vzniklých potíží. Majoritní společnost by tak podle Buryánka měla vytvářet podmínky pro soužití různých skupin (s důrazem na mezietnické soužití).

Jednou z účinných metod předávání obsahu multikulturní výchovy jsou *modelové situace*. Žáci a studenti dostanou od učitele nebo lektora zadané téma aktivity, kterou následně realizují formou skupinové spolupráce. Každá modelová situace je zakončena debatou, ve které dochází k reflexi aktivity a účastníci sdělují prožitky a poznatky, které si z aktivity odnáší. Šišková (2008) doporučuje tyto zásady realizace modelové situace:

- Vytvořit vhodné podmínky pro modelovou situaci (hru) – upravit prostor do kruhu nebo jiného neformálního sezení.
- Ubezpečit účastníky, že zapojení do aktivity je dobrovolné a každý má právo zapojit se do té míry, aby se cítil bezpečně a případně svoji účast zastavil. Současně vymežit pro nezapojené jedince jinou podobu zapojení do aktivity (např. role pozorovatele).
- Každý má svůj názor a pohled na svět, dospěl k němu v životě svými zkušenostmi, které máme opět každý jiné, vlastní. Cílem je rozšířit si úhel pohledu a dozvědět se více o druhých a o sobě. V průběhu modelové situace je užitečné zapisovat myšlenky dospívajících na flipchart (který je všem na očích a každý si z něho může vyčíst

podstatná sdělení, aniž by to musel ostatním prezentovat, což je výhodné pro uzavřenější jedince nebo ty s velmi vyhraněným postojem), a na závěr je shrnout, vrátit se k nim.

- Lektor uvádějící hru si předem připraví materiál a pomůcky, dobře odhadne časovou dotaci aktivity a prostor konání. Každá aktivita má svůj cíl, k němuž směřuje – něco nového se dozvědět, naučit se jednat. Dospívající budou více vtaženi do procesu, pokud tento cíl budou znát. Případné návrhy na úpravu podoby aktivity ze strany jedinců může lektor implementovat v další realizaci modelové situace nebo v návaznosti na právě skončenou.
- Některé odpovědi dospívajících mohou být mimo rámec hry nebo jsou nedostatečné. Pokud jim i přesto lektor věnuje pozornost, ocení tím minimálně jejich majitele za snahu zapojit se do modelové situace. Zopakování odpovědi lektorem a vybídnutí dotyčného k doplnění/vyjasnění může odhalit skrytý význam, nabídne prostor ostatním k vyjádření.
- Rozvíjet debatu kladením otevřených otázek a s vlastním pohledem přijít až po vyjádření účastníků. Nevědět odpovědi na všechny otázky je nejen lidské, nýbrž příkladné pro dospívající vidět normálnost stavu neznalosti. Chybějící informace lze doplnit později.
- Po každé aktivitě vytvořit prostor pro debatu, kde se všichni mohou vyjádřit, jak se zapojili do aktivity, čeho si během aktivity všimli, jaké pocity prožívali v jakých situacích, co si odnášejí. Tuto metodu ilustruje dobře Kolbův cyklus učení (příloha č. 1), který doporučuje Tollarová (2013) a připomíná, že zvolená aktivita je prostředkem k dosažení stanoveného cíle. Pro pedagogy/pracovníky může být náročné dokončit celý cyklus, protože účastníci aktivity mohou mít dojem, že po samotné akci již není nutné se k ní vracet a rozebírat.
- Poukazovat na obohacující rozměr odlišných názorů a odpovědí, které nám pomáhají při hledání našeho vlastního stanoviska. Pestrá škála názorů sama o sobě ukazuje na výhodu diverzního složení skupiny – třídy – společnosti – státu – světa, a sice v možnosti vzájemně se obohatit o různé zkušenosti a dovednosti. Rozvíjet u dospívajících schopnost dívat se na věci s odstupem, „dívat se brýlemi, které nemají pouze jednu a předem danou barvu skel“, znamená rozvíjet u nich toleranci a tím preventivně působit proti xenofobii a rasismu.

Tento výčet doplňuje Buryánek (2002) o zásadu práce s konfliktem, který se může během modelové situace nebo následující debaty objevit. Pracovník by měl účastníky

konfliktu provést a společně s nimi hledat shodu. Ukazuje tím dospívajícím, že i když jsou ve skupině zastánci různých názorů a dojde ke střetu, je možné hledat konsenzus.

Práci ve skupinách doporučuje také Brander (2006), protože se při ní dospívající učí zodpovědnosti, komunikačním dovednostem, spolupráci a umění dohodnout se. Důležité je na začátku dobře pojmenovat, čeho se práce ve skupině týká, jasné zadání. Brander považuje za užitečnou techniku *brainstorming*, která se hodí při hledání řešení/odpovědi na nějaký problém/téma. Pokud chce pedagog/pracovník strukturovat informace, získané např. formou debaty, podle důležitosti jejich obsahu, může použít metodu *řazení*. Existuje varianta řazení od nejvíce po nejméně důležitou, nebo méně násilné řazení do kosočtverce, kdy účastníci mohou zařadit některá tvrzení na stejnou úroveň důležitosti. Účinnou pomůckou při různých aktivitách jsou *obrázky, fotografie, příběhy*, kterými lze účastníky vtáhnout do konkrétní situace. Oblíbeným prostředkem k vyvolání diskuze jsou *filmy*. Brander uvádí doporučené metody a techniky, které podporují práci ve skupině a pomáhají rozvíjet komunikační dovednosti pro efektivní působení pedagoga/pracovníka. Jejich výčet je však nad rámec tématu této práce a zájemce tímto odkazuji na hlubší studium citované publikace.

Šišková (2008) na vlastní uvedené doporučení k modelovým situacím navazuje společně s Jilemnickou, Patočkovou a Stiburkem popisem několika her zaměřených na zkoumání různých mechanismů, které narušují tolerantní postoj. Uvádím zde pouze názvy her a jejich zaměření, jelikož herní postup je uveden v páté kapitole publikace Šiškové:

- *Babylónská věž* – jak hráči s přiřazenými pokyny chování (jsou zaškatulkováni) zvládají spolupracovat.
- *Bargoti a Roteři; Hledači a Kopači* – jak nás ovlivňují předsudky a diskriminace v nahlížení na druhé lidi.
- *Respektování; Stejná strana cesty* – jaké pocity hráči zažívají, když k nim ostatní přistupují stereotypně.
- *Tichá pošta* – jak se předkládané mediální zprávy a osobní sdělení mohou postupně transformovat a zabarvovat do sdělení odlišných od těch původních a jak si informace ověřovat.
- *Vlakem po Evropě* – obsáhlá hra o všech výše uvedených mechanismech. Hra, která velmi dobře rozproudí debatu.
- *Klíče k osobnosti* – hra poukazující na přirozenou přítomnost stereotypů a předsudků v každém z nás.
- *Semafor* – hra, v níž účastníci hledají způsoby, jak reagovat při konfliktních a stresových situacích, aby docházelo k jejich zklidnění.

- *Starý lovec a hrdelní zvuky* – několik her v jedné s úvodním příběhem, která pojímá komplexně problematiku předsudků, stereotypů a vybízí k zamyšlení nad kořeny a místem ve společnosti každého účastníka hry.

Buryánek (2002) nabízí další aktivity v rámci interkulturního vzdělávání:

- *Sluneční brýle* – hra učí studenty chápat odlišnost jako obohacující pro náš život a pomáhá nahlédnout výchozí přirozené zaujetí vlastní kulturou.
- *Češi nekrást tady* – studenti zažijí, jak vzniká nedůvěra vůči cizincům a proč není dobré přisuzovat celé skupině vlastnosti podle chování jejích jednotlivých členů.
- *Multikulturní společnost, ano či ne?* – aktivita vybízí k zamyšlení nad hodnotami české kultury, čím může obohatit jiné kultury a co z jiných kultur může absorbovat.
- *Vidět věci rozdílně!* – studenti si uvědomí rozdílné způsoby posuzování druhých lidí a v čem spočívá nebezpečí diktátu jednoho názoru všem ostatním.
- *Občané „druhé kategorie“* – účastníci pochopí, jak může obecně rozšířený stereotyp posunout pohled na jedince.
- *První dojem* – princip mechanismu prvního dojmu, role dřívějších zkušeností a vliv na chování k druhým.

Brander (2006) uvádí aktivity související s problematikou diskriminace a xenofobie. Hry jsou velmi přehledně administrovány z hlediska obtížnosti, počtu účastníků, pomůcek, času, cíle a instrukcí. Pro zjednodušení uvádím základní rámec her (zájemci si mohou podrobnosti dohledat):

- *Mohu vstoupit?; Jazyková bariéra* – účastníci se hrou přenesou do světa uprchlíků, kteří se snaží dostat do jiné země.
- *Máme na výběr?* – hraní scének s prvky násilí a šikany, lze doplnit/upravit blíže k tématu xenofobie a rasismu.
- *Hry s obrázky* – tvořivá a zábavná hra vhodná na úvod skupinové práce a v případě mladších dětí.
- *Reagujeme na rasismus* – jak vnímají účastníci kulturní rozdíly, kdy se již jedná o rasismus a jak na něj každý může/dokáže reagovat.
- *Krok vpřed* – všichni máme stejná práva, ale někdo jich dokáže lépe využít, a přitom jsme všichni lidé.
- *Kdo jsem já?* – každý jsme jiný, přesto máme hodně společného, když se odvážíme se navzájem poznat.

Další inspiraci modelových situací lze najít na webovém portálu projektu *Varianty*, který realizuje obecně prospěšná společnost Člověk v tísni (2008). Jsou zde metodické listy s hrami na témata nejen stereotypů a předsudků. Tematické hry jsou přehledně rozdělené také podle věku žáků a studentů, pro které jsou hry určeny. Na webových stránkách jsou ke stažení také materiály informující o multikulturní problematice a dalších tématech souvisejících se vzděláváním dětí a dospívajících.

Interaktivní formu hry při zavádění multikulturní výchovy do škol zvolili také tvůrci webu *Czechkid*. Editorem a vedoucím realizačního týmu je Moree (2014). Vystupují zde postavy mladých lidí z různých koutů světa s různými zkušenostmi. Debatují mezi sebou na různá témata a v různých situacích, které lze využít jako otevírací téma pro práci s žáky a studenty. Pedagogům jsou k dispozici podkladové materiály, která slouží jako průvodce jednotlivými dialogy. Doplňkové texty informují o tématech souvisejících s multikulturní výchovou včetně užitečných odkazů.

2.1.3. Práce s předsudky a netolerancí

Průcha (2011) považuje za účinné při výchově k toleranci zaměřit pozornost na postoje a pokusit se zmapovat všechny tři složky – rozumovou, emocionální, konativní. Shodně se vyjadřuje také Široňová (2008) a postoje nahlíží ve třech rovinách:

- a) vztahují se ke konkrétnímu tématu,
- b) mají určitou hodnotu (kladnou, zápornou, neutrální),
- c) projevují se v nějaké míře síly.

Postoje si jedinec utváří na základě hodnot, které v průběhu života přijímá v rovině osobní a kulturně společenské. Potvrzení postoje na základě přijetí zprávy z vnějšího světa bez objektivního posouzení této zprávy vytváří předsudek. Čím více jsou jednotlivé složky postoje zasaženy „jedem“ předsudků a netolerance a vzájemně propojeny, tím obtížnější je proces uzdravení. Změnu postoje dospívajícího může navíc komplikovat fakt, že jedinec nevidí důvod měnit svoje stanovisko a navíc může poukázat na např. názorovou shodu s částí vrstevnické a dospělé populace. Široňová (2008) považuje pro pracovníka za důležité být si vědom větší účinnosti těchto vlivů na vytváření postojů:

- informace samotné mají větší vliv než způsob jejich šíření;
- emocionální působení je účinnější než rozumové vysvětlování;
- zevšeobecňování má větší váhu než projevy jedinečnosti;
- postoj většiny je silnější oproti názoru několika expertů.

Antipředsudkové vzdělávání má podle Morvayové (2009) u jeho účastníků za cíl:

- prezentovat variabilitu lidského přístupu k životu;
- upozornit na mnohoznačnost výkladu chování jedinců a nebezpečí zkratkovitých závěrů a generalizovaných soudů;
- rozvíjet schopnost vést s druhými lidmi dialog;
- řešit konstruktivně konflikty a zůstat myšlením otevřený novým podnětům;
- podporovat vztah k sobě jako k individualitě s jedinečnou životní zkušeností utvářející se na pozadí kontextu sociálního prostředí, které formuje osobnostní identitu, postoje a životní strategie. Kulturní a etnická složka je jednou částí identity dospívajícího, avšak je třeba ji zasadit do celkového kontextu osobnosti.

Dovolím si na tomto místě udělat malou odbočku a popsat metodu *Anti-Bias*, která přímo souvisí s antipředsudkovým vzděláváním. Metodu *Anti-Bias* (v překladu proti nerovnosti, předpojatosti) připravuje rozvinout v České republice *Člověk v tísní* (2014) v rámci programu *Varianty*. Jejími autorkami jsou Louise Derman Sparks a Carol Brunson-Phillips z osmdesátých let minulého století v Americe, které postrádaly v předškolní výchově přístup zaměřený na vzájemné poznávání dětí pocházejících z rozdílných kultur. Cílem bylo rozvinout u dětí sebevědomí a myšlenku rovnocennosti a eliminovat tak přítomnost stereotypních představ o druhých dětech. Přístup má podobu pedagogického působení na předsudky, rozvoje vědomí sociální spravedlnosti a antidiskriminační jednání. Výchozí premisou je skutečnost, že předsudky jsou vlastní každému z nás. Sebereflexí a prací s nimi předcházíme jejich proměně do diskriminace. Zásadním prvkem v přístupu *Anti-Bias* je pohled z pozice nositele předsudkového postoje a současně z pozice oběti, vůči které jsou postoje namířeny. Autorky přístupu *Anti-Bias* jsou toho názoru, že s oběma rolami má každý z nás nějakou zkušenost. Diskriminace není teoreticky pevně definovaná, protože každý si pod ní představuje něco jiného a čerpá právě z vlastní zkušenosti. Ze strany pedagoga je žádoucí věnovat pozornost všem situacím a konkrétním zážitkům dětí, které mají v sobě potenciál rozvoje předsudkových postojů a jsou tak klíčové pro další vývoj postojů každého dítěte. Pedagog vstupuje do interakce s cílem umožnit dítěti prožít danou situaci znovu v takové podobě, aby dítě jejímu kontextu rozumělo a zažilo zdravý způsob řešení (náhledu), ve kterém budou zohledněny potřeby všech zúčastněných stran. *Člověk v tísní* (2014) plánuje přístup *Anti-Bias* rozvíjet formou metody práce *Persona Dolls* v prostředí předškolního vzdělávání a na základních školách (bližší informace lze dohledat v odkazu v literatuře). A nyní zpět k práci s předsudky.

Dospívající vnáší do kontaktu s pracovníkem své názory a postoje, které za dosavadního života získal. I když mohou obsahovat xenofobní a rasistické předsudky,

z nějakého důvodu je dospívající přijal za své a prezentuje se jimi navenek. Nelze předem určit, jakou hodnotu a důležitost pro něho mají a zda mají přechodný nebo trvalý charakter. Buryánek (2005) zmiňuje čtyři důvody, které je třeba brát v potaz při práci s předsudky a jejichž znalost může pracovníkovi preventivně pomoci eliminovat potenciální konflikt s dospívajícím:

- Jedinec je získává v průběhu socializace a mohou tak být pevnou součástí jeho osobnosti, neboť v tomto období je obtížné odlišit objektivní informace a negativně zabarvené sdělení. Významnou roli hraje doba, kdy dospívající přijal tyto postoje a čím déle je v sobě uchovává, tím více si za nimi bude stát. Důležitým faktorem jsou také okolnosti, se kterými jsou předsudky spojeny (podstatný rozdíl je např. mezi osobní zkušeností oběti slovní nebo fyzické agrese jedince nebo více osob odlišné etnické skupiny nebo majority a přejímáním mediálních zpráv a společenské nálady části občanů).
- Jedinec v nich může být utvrzován vlivem společenské normy, která je široce sdílená a (nejen) v období dospívání se vůči ní obtížně vymezuje.
- Jsou součástí sebepojetí jedince, představ o světě a jeho místě v něm. Polemizovat (nebo přímo útočit) o vlastních postojích s sebou nese riziko konfrontace a představuje zkoušku pevnosti základů osobnosti jedince. Ne každý je ochoten takovou zkoušku podstoupit a nabízí se otázka, proč by to měl dělat, když je se svým světonázorem spokojen. Při vnějším pohledu působí iracionálně, nicméně jejich nositel je přesvědčen o jejich pravdivosti založené na žité skutečnosti („přeci vidím, že...“) a logické protiargumenty nemají takovou váhu.

Buryánek doporučuje neočekávat rychlou změnu a náhled u jedince s předsudky. Nabízí několik strategií, jak pracovat na změně stereotypních postojů a předsudků. Současně upozorňuje, že tyto metody práce s předsudkem jsou obecným návodem a ke každému jedinci je třeba přistupovat individuálně a v kontextu jeho situace:

1. Ukázat fungování předsudků na obecně známých případech. Cílem je vzbudit u dospívajících povědomí o předsudcích a poukázat na ně na příkladu, který mohou znát z vlastní zkušenosti. Tím příkladem je např. „Kdo má dredy, fetuje“, „Všichni s krátkými vlasy jsou skinheadi“, „Mladí se neumějí chovat“. Pracovník tyto příklady může později dát do porovnání k předsudkům souvisejícím s xenofobií a rasismem. Dospívající si mohou uvědomit, že rozdíl mezi jednotlivými předsudky je pouze v jejich obsahu. Svou podstatou, fungováním a dopadem na okolí mezi nimi žádný rozdíl není.

2. Nabídnout zkušenost a zpětnou vazbu ze zahraničí. Na počátku 90. let se v pohraničních oblastech Rakouska objevovaly u obchodů cedule upozorňující na výskyt českých zlodějů. V souvislosti se zrušením hranic po vstupu České republiky do Evropské unie využila řada spoluobčanů možnost odjet pracovat do západních států unie a v některých zemích se občané obávali o svá zaměstnání a pohlíželi na tyto pracovníky jako na nevídané. Z několika zkušeností s jedinci se snadno může vytvořit předsudek vůči celému národu. Pracovník může nabídnout srovnání s aktuálním společenským naladěním směrem např. k cizincům z východních zemí Evropy a nechat dospívající posoudit/vyjádřit, zda shledávají podobnosti.
3. Ověřit racionálně pravdivost stereotypů. Dospívající používají někdy argumenty, které přejali od druhých osob, médií a které mají podobu novinových titulků. „Cizinci nám berou práci“, „Romové zneužívají dávky“, „Romů bude více než Čechů“. Buryánek vidí v těchto zvolání příležitost ke společnému hledání s dospívajícím statisticky relevantních dat a kladení otázek typu „Kteří konkrétní jedinci, kolik jich je, kdo přišel o práci v souvislosti s tématem, jak bylo prokázáno zneužívání dávek, kolik lidí celkem pobírá dávky, jaké jsou Romové národnosti a kolik jich žije v ČR“ aj. Při analýze zdrojů lze postupně odkrývat mechanismus předsudků, které jsou specifické právě onou jednoduchou a údernou formulací. Nelze statisticky vyvrátit všechny předsudky, protože vyhledání dat k některým jevům je obtížné nebo nejsou k dispozici. Pracovník má možnost při hledání zdrojů poukázat na diferencovanost celé problematiky a tím ukázat směr postup, jakým se příště dospívající může řídit, a sice ověřit si různá tvrzení z různých zdrojů, než je přijme za vlastní.
4. Předložit pozitivní příklady. Dospívající mnohdy znají kamaráda nebo dospělého jedince z odlišné skupiny, který je „normální“ a nemají problém s ním vyjít. Pracovník může tento příklad využít k úvaze, zda mohou existovat další obyčejně „normální“ jedinci. Důležité je mluvit o konkrétních lidech. Dáváme tím důraz na vyhýbání se stereotypizaci celé skupiny, i když v pozitivním duchu. Pracovník musí být připraven, že oponenti budou pozitivní příklady vnímat jako ojedinělý jev, který jakožto „výjimka potvrzuje pravidlo“.
5. Rozložení zdrojů ve společnosti. Dospívající mohou obviňovat příslušníky etnických skupin, sociálně a ekonomicky slabších skupin z jejich odpovědnosti za aktuální situaci a požadovat změnu chování a myšlení. Pracovník může souhlasit s tvrzením, že každý je zodpovědný za svůj život (a rodiče za život svých dětí do určitého věku). Současně je na místě posoudit reálné možnosti každého jedince v kontextu prostředí,

ve kterém žije, jeho životní situace a okolnosti, které v jeho životě nastaly, a historické pozadí utvářející výchozí pozici. Zkoumáním jednotlivých atributů života jedince je možné poukázat na životní podmínky, které determinují další směřování jedince. Jako příklad poslouží stereotypní postoj o „nepracujících Romech“. Postupným odkrýváním možných proměnných vlivů v životě romských dětí se opět dostáváme k nutnosti posuzovat život konkrétního jedince v konkrétních souvislostech. Zmíněné vlivy jsou např., rodič nepřikládá škole a vzdělávacímu systému takový význam; dítě nemusí mít v rodině vzor, od kterého by čerpalo motivaci ke studiu; dítě má doma obtížné podmínky k učení nebo nemá čas na přípravu v souvislosti s pomáháním provozu domácnosti; dítě se setkalo s odsudkem (šikanou) ve škole od spolužáků a nechce tam chodit nebo to řeší způsobem zhoršujícím vlastní prospěch a chování; pokud dítě nezvládá výuku, je přeřazeno do praktické školy, která klade menší nároky, ale nabízí později méně možností dalšího studia; tyto faktory mohou hrát roli při pozdějším hledání uplatnění na trhu práce (nízká kvalifikace), které navíc komplikuje fakt, že někteří zaměstnavatelé mohou diskriminovat uchazeče o zaměstnání v souvislosti s xenofobními až rasistickými postoji.

Buryánek (2005) navrhuje používat participativní model práce s jednotlivcem i ve skupině. Pokud pracovník vybídne dospívajícího ke sdílení jeho stanoviska, nespokojenosti, otevře tím dveře na cestě ke spolupráci. Potvrdí tím uživateli, že jej vnímá jako rovnocenného partnera, jehož názory budou vyslyšeny. Zároveň vstupem do debatní arény se otevírá prostor pro testování pevnosti argumentů dospívajícího a pro nabídku dalších úhlů pohledu. Bez dialogu není možné působit na změnu stereotypních postojů dospívajícího.

Buryánek (2005) představuje trojúhelník vzájemně na sebe působících stran, které svým působením posilují zakotvenost předsudku ve společnosti obecně. Jeden vrchol tvoří zkušenost (osobní a všeobecně přijímaná), na druhém vrcholu sídlí výchova (rodina a instituce), poslední vrchol zosobňují média. Čím větší mají jednotlivé vrcholy pomyslného trojúhelníku (zkušenost – výchova – média) vliv na dospívajícího, tím pevněji bude předsudek v dospívajícím zvnitřněn. Pracovník může pomoci dospívajícímu odkrýt a pojmenovat zdroje jeho předsudků v kontextu jednotlivě zastoupených hybatelů. Stejný princip lze aplikovat na xenofobní a rasistické postoje a projevy. Zmapovaná historie tvorby předsudků či netolerantního myšlení je důležitá pro další práci s dospívajícím a společné hledání cesty. Je například zásadní rozdíl mezi negativní osobní zkušeností, která se uloží společně s fyzickým prožitkem, a všeobecně přijímaným názorem, který dospívající od

někoho slyšel (nástupem adolescence se zvyšuje důležitost názorové shody s vrstevníky). Stejně tak působí odlišně míra předávání předsudků v rámci rodinné výchovy (zde záleží na věku, ve kterém předsudky k dítěti poprvé začaly proudit) oproti výchově ve škole, ke které nemá dospívající takový vztah a navíc je zde větší názorová pluralita. Mediální obraz předkládaný veřejnosti působí také v různé míře na rozvoj předsudků a intolerance. Pracovník může vést rozhovor s dospívajícím na téma, zda sleduje dění ve společnosti a světě. Pokud ano, pak z jakých zdrojů čerpá (televizní zpravodajství, internet, tisk aj.) a do jaké míry se cítí být ovlivněn zprávami, které k němu přichází.

Nejčastější předsudky v případě dospívajících jedinců majority se týkají dle statistik Romů. Buryánek (2002) je toho názoru, že pracovník by měl být schopen reagovat a argumentovat v rámci debaty s dospívajícími, a k tomu účelu mu poslouží základní přehled o kultuře a životě Romů. Může pak uvádět některé představy a názory uživatelů o jejich historii a životě na pravou míru. Souběžně s představováním kultury by měl dospívajícím připomínat, že jim sděluje pouze obecné charakteristiky, nikoliv konkrétní jedince. Další aktivity v Buryánkovi (2002) souvisí přímo s tématem stereotypů a předsudků vůči romskému etniku. Dovolím si zmínit tři z nich:

- *Co je to předsudek?* – každému účastníkovi je umožněno podělit se o zážitek vlastního předsudku vůči někomu (nebo opačně), který se může vztahovat na kohokoliv.
- *Co je a co není rasismus?* – práce s mediálním obrazem a snaha odhalit náznak či přímo otevřené rasistické sdělení.
- *Mentální obraz Romů* – sdílet představy o „obyčejném Romovi“, jak se jednotlivé asociace liší, jak mohou být odlišné od skutečnosti.

V této kapitole jsem několikrát uvedl pedagoga/pracovníka jako toho, kdo může působit na předsudky, xenofobní a rasistické postoje dospívajícího jedince. Následující kapitola je věnována právě pozici pedagoga, jeho vlastnostem a dovednostem.

2.1.4 Role pedagoga

Kocourek (2008) je toho názoru, že součástí kvalitní multikulturní výchovy je připravenost pedagoga (potažmo pracovníka) na variabilitu postojů a názorů žáků a studentů. Pedagog *podporuje* dospívající k *diskuzi*, pokud respektuje rozdílné odpovědi na kladené otázky. Zároveň tato otevřenost klade na pedagoga nemalé nároky při vedení debaty/aktivity k nějakému cíli a zajištění bezpečného prostředí pro všechny zúčastněné. Vstoupit do debatní arény s dospívajícími znamená vystavit se jejich otázkám na postoje a názory samotného pedagoga. Pedagog se také může setkat s postoji a projevy dospívajících, které pro něho

mohou být obtížně pochopitelné či přímo v rozporu s jeho životním postojem. Dalším prubířským kamenem je dichotomie přístupu k vyhraněným názorům dospívajících z pohledu profesní a osobní roviny. Pedagog by měl předem znát vlastní postoje a názory a umět o nich mluvit, argumentovat. Podle Průchy (2011) ale právě tuto dovednost pedagogové ve výzkumech uvádí jako obtížnou k naplnění. Jako další obtížný aspekt popisují pedagogové samotné pojetí multikulturní výchovy, které je variabilní, což pro pedagogy představuje spíše překážku než užitek.

Moree (2008) také považuje za podstatné, aby každý pedagog sám sebe prozkoumal, než začne realizovat multikulturní výchovu. Měl by znát, co všechno jeho identitu určuje a jak tyto zkušenosti mohou zasahovat do kontaktu s druhými lidmi. Důležité je, aby si pedagog (potažmo pracovník) všiml vlastních reakcí při kontaktu s lidmi vyznávajícími odlišné hodnoty. Tato sebereflexe má své místo ještě před samotným výběrem technik práce s žáky. Důvodem je tvrzení, že pokud je pedagog osobně připraven na práci s určitým tématem, bude toto téma schopen snáze předávat i studentům. Má větší šanci vyhnout se nebo dobře zvládnout chvíle nejistoty, které se mohou snadno objevit. Jistou výhodou citlivosti v tématech související s multikulturní výchovou mohou mít podle Moree (2008) pedagogové, kteří zažili hlubokou zkušenost setkání s odlišnou kulturou nebo sami na sobě pocítili, jaké to je být mimo hlavní proud společnosti. Každý pedagog by měl volit takové metody výuky multikulturní výchovy, které budou v souladu s jeho reflexí vlastních zkušeností a poznání. Stejně tak pracovník NZDM a TP si má být vědom prožitků, které mohou ovlivňovat jeho reakce na projevy dospívajících. Moree (2008) doporučuje zanalyzovat si také podmínky prostředí školy (NZDM nebo konkrétních míst působení TP), postoje svých kolegů a pracovní kolektiv celkově, podněty přicházející z vnějšího prostředí (okolní komunita) a potenciální spolupracující (navazující) instituce. Dále je vhodné zabývat se složením třídního kolektivu, přičemž ve stejnorodě složeném kolektivu je zavádění multikulturní výchovy obtížnější, protože se zde nenabízí zdroje situací kontaktu žáků různých kultur.

Canfield (1998) zdůrazňuje důležitost *vybudování důvěry* mezi učitelem a studentem. Učitel má *klást otevřené otázky*, které podněcují zkoumání studentů. Pro zkoumání je užitečné, když učitel zůstane v roli *podpůrné osoby* a nesměřuje celý proces k předem danému cíli. Učitel si může *dovolit nevědět* a v případě ztracení smyslu aktivity nebo bloudění v kruhu je namístě vrátit se zpět na začátek definování aktivity nebo se poradit se studenty, jaký cíl vidí (potřebují) oni.

Ginott (1969) popsal způsoby komunikace mezi rodiči a dospívajícími, které vedou k budování dobrého vztahu mezi nimi. Pedagog/pracovník zde nalezne řadu užitečných

metod. Jednou z nich je *oddělovat* v každé situaci *hodnocení* osoby dospívajícího od hodnocení jeho chování, postojů, vyjádření. Především v napjatých situacích dát dospívajícímu prostor k *vyjádření emocí*, které nevyjádřené mohou blokovat komunikaci mezi pedagogem a studentem. Zklamání nebo hněv může pedagog vyjádřit *v první osobě* a v případě problému popíše situaci, jak ji vidí (odosobněnou). Takový projev nevybízí k protiútoky ze strany dospívajícího. *Pochvala* by měla být sdělena ke konkrétnímu výkonu, aktivitě, které jsou nad rámec běžných zvyklostí (každý dospívající je na jiné úrovni). Další radou je vyhnout se generalizování a naopak zaměřit se na *konkrétní obsah sdělení*. V případě xenofobních postojů a předsudků je tento postup zvláště užitečný právě pro zacílení debaty na konkrétní jedince a vede tím dospívající k nutnosti více argumentovat. Muhič (2012) doporučuje pedagogům, aby se zřetelně distancovali od xenofobních a rasistických sdělení ze strany dětí. Dalším postupem by mělo být zaměření pozornosti nikoliv na obsah výroků, ale na kontext skupiny, ve které výroky někdo sděluje, komu jsou určeny, kdo je také slyší a proč byly vyřčeny.

Již bylo řečeno, že pedagog/pracovník má přistupovat ke každému jedinci jako k jedinečné osobnosti a pracovat s jednotlivými vlastnostmi. Muhič (2012) se na základě výzkumné praxe domnívá, že v případě českého žáka je tento přístup českým učitelem uplatňován. Pokud se však jedná o žáka z kulturně a etnicky odlišného prostředí, stává se, že učitel zahrne (snad v dobré víře) do svého pohledu také kulturní kontext, čímž posouvá úhel pohledu více do široka (zkresluje) a ztrácí schopnost vidět detaily žákovi osobnosti. Autor varuje před používáním naučených poznatků o různých kulturách jako měřítko každého jedince z dané kultury. Dalším úskalím je nebezpečí vlivu učitelových případných předsudků vůči kulturnímu prostředí žáka. Muhič (2012, s. 28) proto připomíná, že: „Základní zásadou práce s kulturně odlišnými žáky stále zůstává neredukovat osobnost žáka na prvek jeho kulturní identity.“ Má na mysli nejen odborné znalosti a dovednosti pedagoga v souvislosti s jednotlivými kulturami, ale především osobnostní proces zrání směřující k postojové otevřenosti, hodnotové stabilitě. Za důležité považuje Muhič u pedagoga multikulturní výchovy poznání sebe sama, což je celoživotní proces, kdy každý pedagog/pracovník ovlivňuje míru a kvalitu kompetencí k práci na poli tolerance. Míra a kvalita kompetencí ovšem nezůstanou neměnné, a pouze v kontaktu s druhými a vlastní reflexí dokážeme posoudit, jakým směrem je žádoucí své kompetence dále rozvíjet.

Multikulturní výchova nabízí množství příkladů práce se žáky a studenty ve školním prostředí, které je svými pravidly a vzdělávacím/výchovným působením odlišné od NZDM a TP. Domnívám se však, že předchozí uvedené metody práce učitelů a lektorů multikulturní

výchovy se v mnohém prolínají s metodami práce kontaktních a terénních pracovníků. Uvedené příklady aktivit poslouží pracovníkům obou služeb inspirativně v přípravě na práci s tématem xenofobie a rasismu.

2.2 Inspirativní zdroje přístupů a aktivit směřující k rozvoji tolerance

V této podkapitole představím možnosti vzdělávání v několika organizacích, které přistupují k rozvoji tolerance používáním různých metod. Kromě metod práce s jednotlivci a skupinami popíši aktivity zaměřené na setkávání a propojování lidí z různých kultur. Okrajově se zmíním také o multimediálních metodách rozvoje tolerantního vnímání.

2.2.1 Vzdělávání pracovníků, metody a techniky rozvoje tolerance

Vzdělávání pracovníků sociálních služeb nabízí široké spektrum institucí. Existuje pestrá nabídka kurzů a seminářů na klíč na téma práce s xenofobií a rasismem. Vždy je nutné nabízený program aktivit semináře synchronizovat s potřebami dospívajících uživatelů a aktuálního dění ve službě. Při zkoumání potenciálních zdrojů přístupů a informací k tématu této práce mě zaujaly následující organizace a jejich aktivity. Ve dvou případech jsem informace získal osobním rozhovorem s pracovníky daných organizací.

Asi-milovaní, o. s. (2013), nabízejí pedagogům a pracovníkům akreditovaný seminář Hrozby extremismu – Příležitosti demokracie. Potenciální zdroj inspirace spatřuji pro pracovníky NZDM a TP v získání přehledu aktuálního dění v oblasti pravicového a levicového extremismu, z nichž ten pravicový je mnohdy spojován s rasistickými projevy. Jedním z lektorů je David Lebeda (Imperativ, o. s.), který nabízí debatní program pro dospívající uživatele služeb NZDM na téma extremismu. Lektor připravil poutavý program pro uživatele služby a dle vyjádření těchto uživatelů bylo nejzajímavější sdílení osobních zkušeností lektora s prací související s bojem proti extremismu pravicového i levicového spektra. Lebeda (2013) je autorem příručky pro pedagogy (užitečná bude také pracovníkům NZDM a TP), ve které velmi přehledně nabízí základní orientaci v problematice, právní normy a nabízí řadu inspirativních postupů v práci s žákem (uživatelem), který je potenciálním nebo přímým propagátorem některého z proudů extremismu. Uvádím příklady doporučení, které se vztahují k projevům rasismu (a potažmo i xenofobie):

- Sledovat blížící se významné dny oslav výročí z historie nacismu, fašismu, konání demonstrace a shromáždění.
- Orientovat se v číselných a grafických symbolech odkazujících k nacismu, které mohou dospívající používat jako zástupný (krycí) způsob vyjádření názoru.

- Všímat si vzhledu a oblečení dospívajících (některé značky oblečení přímo odkazují k pravicovému smýšlení, např. Everlast, Lonsdale, Thor Steinar aj.), úpravy školních potřeb a osobních věcí.
- Sledovat se zvýšenou pozorností zájem dospívajících o bojové sporty (často u fotbalových chuligánů), o poslech hudebních nahrávek pravicově orientovaných skupin, o literaturu oslavující nacismus, rasismus a obecně považující konfliktní a násilný způsob řešení neshod ve společnosti za ten správný.
- Zjistit míru rozsahu sdílení xenofobních a rasistických postojů mezi dospívajícími ve třídě, partě (vyvarovat se moralizování a skandalizace náznaků bez předchozího důkladného obeznámení skutečností). Započít debatu o faktech souvisejících s postoji, dopadech na život jedinců. Ze strany pedagoga / pracovníka má zaznít odmítnutí takových postojů a názorů a vymezení pravidel a případných sankcí při jejich porušení.
- V případě vážných obav z verbálního, násilného projevu stoupců xenofobních a rasistických názorů se obrátit o pomoc na Policii ČR.

Besedy a workshopy (dílň) s cílem podporovat odbourávání stereotypního a xenofobního smýšlení ve společnosti realizuje také nezávislé sociálně ekologické hnutí NESEHNUTÍ (2014). Vzdělávací aktivity v oblasti multikulturního soužití jsou součástí programu *Multikulti Challenge: Accepted* a jsou organizovány nejen pro základní a střední školy, ale i pro širokou veřejnost (v případě zájmu mohou toto hnutí kontaktovat také pracovníci NZDM a TP). K tématu mé práce má nejbližší workshop *Od předsudků k rasismu*. Na webových stránkách je k dispozici kompletní metodický průvodce workshopem.

Pokud se pracovníci NZDM a TP setkají s obětí násilí z nenávisti, mohou odkázat na organizaci In Iustitia (2014), která nabízí pomoc obětem násilí z nenávisti formou bezplatné právní poradny *Justýny*. Na webových stránkách je uvedeno, že: „Poradenský program pomáhá osobám napadeným z důvodu jejich barvy pleti, náboženské příslušnosti, sexuální orientace, věku, nebo příslušnosti k sociální či subkulturní skupině.“ Organizace vydává také informační letáky, pro školy vytvořila a vydala výukový materiál obsahově zaměřený na aktivity multikulturní výchovy (Holá, 2012). Za podpory Magistrátu hlavního města Prahy realizovalo sdružení v letech 2011–2012 poradenský program *JusTEEN proti násilí z nenávisti* zaměřený speciálně na dospívající, kteří se stali obětí takového násilí. Pomoc je nabízena i jejich blízkým a obecné informace o této problematice jsou směřovány k mladým Pražanům vůbec. V rámci projektu navázala organizace In Iustitia spolupráci s osmi NZDM

a to s cílem nabídek přednášek, informačních setkání a školení pro pracovníky, kteří se mohou setkávat s oběťmi násilí z nenávisti z řad uživatelů služby.

Na poli preventivního působení proti společensky nežádoucím jevům působí Prev-Centrum (2014). Toto sdružení realizuje několik typů programů primární prevence pro základní a střední školy na Praze 6 (poskytování těchto služeb v jiných částech Prahy lze dojednat individuálně). Jedním z mnoha témat, kterému se lektoři Prev-Centra (2014) ve školních kolektivech věnují, je multikulturní výchova, prevence xenofobie a rasismu. Kontaktoval jsem kmenovou pracovníci programů primární prevence (Bc. Miluše Stehlíková, 2014, koordinátorka selektivní primární prevence, adiktolog) s cílem získat informace o přístupu lektorů k tématu xenofobie a rasismu dospívajících. Získané informace považuji pro pracovníky NZDM a Terénních programů za přínosný zdroj inspirace, jak se připravit a realizovat preventivní aktivity. Prev-Centrum (2014) je vedle jiných organizací zabývajících se primární prevencí současně poskytovatelem NZDM Suterén a zajímalo mě, zda dochází mezi oběma typy služeb ke spolupráci.

Cílem primární prevence je předcházení vzniku rizikového chování či oddálení takové zkušenosti. Žák nebo student absolvující jednotlivé bloky má získat dostatek informací a dovedností, aby byl schopen čelit setkání s nežádoucími sociálními jevy. Mezi rozvíjené sociální dovednosti patří tolerantní přístup k druhým lidem jako prevence xenofobie a rasismu. Prev-Centrum (2014) realizuje tři typy programů podle zaměření (schéma je velmi zjednodušené, podrobný popis ke studiu je na webových stránkách³) :

1. Všeobecná primární prevence – postupné předávání různých témat v jednotlivých třídách celé školy.
2. Selektivní primární prevence – zaměření na konkrétní třídy, v nichž se objevují ve větší míře některé sociálně nežádoucí jevy a problémy ve fungování kolektivu.
3. Indikovaná primární prevence – zaměření na jednotlivce, kteří se chovají rizikově vůči druhým, sobě samým, nebo jsou obětí takového chování.

Podle vyjádření Stehlíkové (2014) je xenofobie a rasismu spíše okrajovým tématem v souvislosti s tematickými zakázkami ze strany škol. V rámci všeobecné primární prevence je zařazeno na 2. stupeň základních škol (8. a 9.třída) a má podobu spíše práce s předsudky a podpory tolerance. Práce lektorů ve třídě obvykle začíná představením lektorů, prezentací připraveného programu, časové dotace (tři hodiny), nastavení pravidel. Lektoři používají interaktivní přístup k žákům a studentům s cílem být v roli průvodců celým blokem. Na úvodní část navazuje práce s tématem. Lektoři nejprve zjišťují, jaká je míra informovanosti

³ www.prevcentrum.cz

o daném jevu. Mapují znalost pojmů a jevů, třída většinou pracuje ve skupinách (od menších celků po velké skupiny), které vzájemně debatují o svých výstupech. Cílem je uvědomění si významů pojmů, rozbourání a vyvrácení mýtů s nimi spojených, prevence fascinace, znalost zákona, kontext společnosti. Další částí programu jsou zážitkové aktivity (některé jsou uvedeny v kapitole 2.1.2). Lektori aplikují modelové situace, které jejich účastníkům umožní zažít různá dilemata, pocity, zkušenosti, která nějakým způsobem souvisí s probíraným tématem. Po každé aktivitě probíhá společná reflexe, jak se žákům technika dělala, co prožívali, co by udělali jinak, jestli je možné zažít podobnou situaci i jinde. Výstupem může být např. uvědomění přítomnosti předsudků v každém z nás. Na závěr celého bloku probíhá zhodnocení vyjádřením každého účastníka a jako poslední se vyjadřují lektori k práci celé třídy, atmosféře, aktivitě a výstupům.

Za důležitou považuje Stehlíková (2014) přípravu na práci se samotným tématem. Lektor (nejlépe tým dvou) má mít základní přehled o pojmosloví, aktuálních trendech a situaci, být takřkajíc „v obraze“. Cílem není umět na všechny otázky žáků odpovědět, ale znát kontext aktuálního dění a umět s ním pracovat (např. kauza rvaček na fotbalových stadionech, střety v severočeském regionu). Před vstupem do třídy je na místě dozvědět se o třídním kolektivu, složení a vztazích studentů. Tyto informace získá lektor od třídních učitelů a metodiků prevence. Při přípravě obsahu preventivního bloku má lektor na paměti také časovou dotaci, ve které je důležité vymezit dostatečný prostor pro reflexe účastníků následující po zážitkových aktivitách. Lektor by neměl dávat hodnotící otázky (líbilo/nelíbilo), ale rozvinuté otázky otevřené, cílit na postoj, názor, zkušenost. Cílem je vytvořit prostor pro vyjádření, jehož rámec tvoří hranice daná pravidly stanovenými na začátku bloku. Stanovením pravidel a jejich dodržováním dávají lektori žákům zprávu, jaké projevy a chování jsou za hranicemi norem a zároveň z takového jednání snímají atribut atraktivity hodné následování ostatními. Žáci a studenti mají právo ptát se lektorů a lektori mohou popsat svůj postoj, pohled na problematiku. Důležité je umět svou odpověď zdůvodnit s cílem výchovně působit, aby informace směřující k účastníkům byla něčím obohacující. Stehlíková se domnívá, že téma xenofobie a rasismu je náročnější pro lektory oproti jiným tématům prevence (např. návykové látky). Jedním z důvodů mohou být vlastní (ne)zpracované předsudky lektora vůči druhým lidem. Dále je pro lektory složitější se vyznat v problematice a historickém vývoji. Dalším faktorem je prolínání tématu do osobních postojů a života žáka či studenta, a pokud ten prožil např. negativní zkušenost jako oběť xenofobních nebo rasistických projevů, může pro něho být bytostně obtížné o tomto tématu mluvit, natož se snažit rozvíjet tolerantní přístup. Za rizikové prostředí považuje Stehlíková

kolektiv (nebo skupinu), kde se xenofobie a rasismus objevují. Doporučuje začít zde pracovat pomalu, citlivě pojmenovávat možné potíže přes mezilidské vztahy spolužáků nebo členů skupiny.

Stehlíková spatřuje obsah spolupráce programů primární prevence a NZDM a TP např. v obecném sdílení témat (častějšího výskytu jevu), se kterými se pracovníci setkávají v rámci služeb dané lokality, a na které se programy primární prevence mohou na školách v téže lokalitě více zaměřit. Cílem spolupráce je více zdrojové preventivní působení na dospívající uživatele služeb. Dále lze individuálně dojednat školení pracovníků NZDM a TP na konkrétní téma. Preventivní aktivitu přímo v dané službě by podle Stehlíkové měli realizovat sami pracovníci. Důvodem je lepší znalost a orientace v prostředí klubu nebo terénu ze strany pracovníků služby, jsou navázány vazby mezi uživateli a pracovníky a vstup třetích osob může působit negativně. Obě služby jsou svým pestrým (nejen) věkovým rozlišením uživatelů odlišné oproti třídnímu kolektivu.

Informace o primární prevenci považují za vhodné doplnit poznámkou o publikaci Miovského (2012). Zaměřuje se na podobu minimálního preventivního programu na základních školách a jedna kapitola je věnována xenofobii a rasismu (nejsou zde však uvedeny metody práce). MPP je dokument, který má být vytvořený na každé základní škole a je „zaměřený na výchovu žáků ke zdravému životnímu stylu, na jejich osobnostní a sociální rozvoj a rozvoj jejich sociálně komunikativních dovedností“ Miovský (2012, s. 14). Miovský uvádí jako vhodné rozvíjet na poli prevence spolupráci školy s nestátními neziskovými organizacemi v dané lokalitě, které jsou velmi často zřizovateli právě NZDM a TP. Toto doporučení se prolíná s názorem Stehlíkové z Prev-Centra, která tuto spolupráci také považuje za vhodnou. Pracovníci NZDM a TP se tak mohou při navazování spolupráce se školami za účelem prevence xenofobie a rasismu opřít o argument doporučení takové spolupráce.

Protože se dospívající setkávají s množstvím pojmů, které jim nemusí být srozumitelné, je vhodné na začátek tyto pojmy vyjasnit. Jednotlivé pojmy a systém her při práci s nimi popisuje Melánová (2012) v rámci preventivního programu *(Ne)tolerantně to jde nejlíp!*, který realizuje STŘED, o. s. z Třebíče. Program pracuje s pojmy tolerance – intolerance, předsudek a xenofobie, rasismus a diskriminace. Vysvětlení pojmů prokládá herním prožitkem tak, aby žáci propojili naučenou informaci se zažitou zkušeností a to v bezpečném prostředí třídy pod vedením lektorů. Jedná se o následující zážitkové aktivity:

- lektor přidělí každému žákovi barvu a žáci se mají posléze rozdělit do skupin podle přidělených barev, přičemž některé barvy převažují a jiné jsou v menšině;

- lektor představí dvě odlišné skupiny fiktivních obyvatel a žáci mají za úkol namalovat své představy, jak vypadá typický příslušník každé skupiny a poté jej prezentovat ostatním;
- lektor nechá kolovat několik obrázků výrazných obličejů lidí a žáci k nim postupně připisují první dojmy, jak na ně obrázky působí;
- lektor vybere dobrovolníka z řad žáků, který dostane za úkol hrát outsidersa a kontaktovat ostatní, kteří se znají a outsidersa si nevšímají (nutné ošetřit výběr outsidersa).

Po každé aktivitě následuje její rozbor, v jehož rámci žáci vyjadřují, jak se jim pracovalo, co je na aktivitě překvapilo, jak se během aktivity cítili, jestli mají nějaké postřehy k ostatním, a co si z aktivity odnášejí.

Agentura pro sociální začleňování (dále jen Agentura) je vládní nástroj podpory obcím při sociálním začleňování obyvatel sociálně vyloučených lokalit. Jedním z výstupů činnosti Agentury (2012) je *Příručka pro obce*, která obsahuje konkrétní doporučení, jak postupovat při řešení potíží v lokalitě. Jednotlivé kapitoly jsou tematizovány a k projevům xenofobie a rasismu se vztahuje sedmá kapitola Bezpečnost a kriminalita (Postup při konání nenávistných akcí). Zástupci obcí, ale také pracovníci NZDM a TP, kteří poskytují služby v regionech, které jsou místem konání takových akcí, zde najdou metodický postup, jaké kroky lze na jakých úrovních konat. Cílem je minimalizovat dopady konání akcí s nenávistným obsahem na občany žijící v místě konání. V případě dětí a dospívajících se mohou vyskytnout např. psychické potíže související se strachem ze ztráty pocitu bezpečí v místě bydliště (v případě krizové situace až ohrožení na životě) jako důsledek konání takové (nenávistné) akce.

Tematicky podobnou publikaci editovali Hrubý a Černý (2009), tentokrát ve spolupráci několika neziskových organizací. Sborník textů popisuje užitečné přístupy pro města a obce, na jejichž území se konají shromáždění s cílem šířit nenávistné názory či přímo ohrozit život místních obyvatel. Cílem sborníku je nabídnout pracovníkům samospráv účinné metody, jak se takovým iniciativám bránit. Pracovníci NZDM a zejména TP najdou ve sborníku informace, které mohou využít jako podklad pro jednání s místní samosprávou, aby je podpořila např. v rozhodnutí zabránit shromáždění nebo pochodu s nenávistným obsahem. Argumentem může být vyjádření obav ze strany dospívajících uživatelů TP, vůči kterým nenávistné akce tohoto typu obvykle směřují (např. pro jejich etnický původ). Současně lze sborník využít při kontaktu s dospívajícím, který naopak podporuje nenávistné akce, mluví o nich nebo je přímo iniciuje, a to za účelem navázat rozhovor na téma např. rozsah nutných

podmínek organizace shromáždění, kdy pracovník ukáže dospívajícímu uživateli, že se základně orientuje v problematice a v průběhu rozhovoru má pracovník větší šanci posunout téma od technicko-úředních parametrů k samotným důvodům zájmu dospívajícího o tento druh akcí, motivaci účastnit se a ideálně i postojům, které zastává. Cílem je navázat s dospívajícím kontakt a přes téma, které ho zajímá, působit na jeho postoje.

Domnívám se, že pracovníci NZDM a TP mají dostatek vzdělávacích aktivit a zdrojů informací k tématu práce s xenofobií a rasismem dospívajících. Pracovníci mohou oslovit některé organizace a lektory, kteří nabízejí realizaci tematického semináře nebo workshopu přímo v prostředí služby (v tomto případě spíše NZDM). V následující kapitole předkládám příklady přístupů směřujících k rozvoji tolerance cestou setkávání lidí různých kultur na osobní nebo multimediální úrovni.

2.2.2 Akce na veřejnosti a multimediální materiály

Podle Dluhošové (2008) může vzájemné setkávání majority s cizinci přispět k lepším vztahům a zaměřením na soužití a toleranci. Prezentací naší kultury umožníme cizincům ji poznat a současně si sami uvědomíme, co pro nás naše kultura znamená a jak ji vnímáme. Tato druhá část je důležitá pro vlastní pocit zakotvenosti, pocit, že někam patříme. Nebudeme se cítit ohroženi setkáváním s jinými kulturami v České republice. Otázkou zůstává, jak probudit a předat pocit součásti naší kultury dospívajícím, kteří teprve objevují a hledají své místo ve společnosti. Důležitou roli hraje vytváření příležitostí se vzájemně poznat. Zájem a aktivní přístup je potřebný na obou stranách.

Jako příklad vytváření příležitostí k setkávání může posloužit projekt občanského sdružení Slovo 21 (2014) s názvem *Rodina od vedle*, který běží od roku 2004. Cílem je prostřednictvím osobních setkání rodin z různých kultur u jednoho stolu bourat stereotypy a předsudky, které vůči sobě mohou lidé mít. V roce 2013 spustilo sdružení nový projekt *V šest před domem*, který podporuje sousedská setkávání s využitím veřejného prostoru. Podobné setkání jako je *Rodina od vedle* je možné realizovat také v prostředí NZDM. Účastníky mohou být samotní dospívající uživatelé služby, kteří se budou podílet na přípravě programu, občerstvení a každý z nich se bude moci podělit o rodinné zvyklosti v podobě např. stravování. Současně se mohou účastníci o sobě dozvědět další informace, které by v běžném provozu zařízení mohly uniknout pozornosti. Pro účely TP je vhodnější model *V šest před domem*. Touto formou mohou pracovníci uspořádat venkovní happening na místě, kde např. skupina dospívajících uživatelů služby tráví volný čas. Obsah setkání je libovolný, cílem může být např. snaha vzájemně představit skupinu dospívajících a občany, kteří zde bydlí

a předejít tím latentnímu zdroji konfliktů nebo již vzniklé konflikty mírnit. Touto formou je možné realizovat moderované setkání mezi stranami případného sporu.

Další kategorií aktivit podporující soužití a toleranci jsou veřejné kulturní a sportovní akce. Sdružení InBáze (2013) uspořádalo již osmý ročník festivalu *RefuFest*, zaměřený na setkávání tradic a kultur imigrantů v České republice. Úřad městské části Praha 14 pořádá *Den kultur*, Úřad městské části Praha 9 pořádá multikulturní festival *Barevná devítka*. INEX – Sdružení dobrovolných aktivit (2013) již osmým rokem pořádá osvětovou kampaň *Fotbal pro rozvoj*. Fotbal je tu prostředkem k rozvoji tolerance ve společnosti. Kampaň se odehrává na šesti místech České republiky a na realizaci v Praze se přímo podílí ŽUPAN (2014), Pražská pracovní skupina sdružující NZDM a TP pro děti a mládež. Tyto akce jsou příležitostí pro cizince, národnostní menšiny a etnické skupiny představit svoji kulturu (nejen) majoritě. Dále se zde mohou potkat s přáteli, sdílet a seznamovat se s jinými kulturami, hodnotami, zvyky. Pro ty, kteří zde aktivně vystupují a prezentují svou kulturu, je to signál, že část společnosti České republiky má zájem o své spoluobčany, kteří se zde rozhodli „hledat štěstí“, a snaží se jim vycházet vstříc a vytvářet prostor pro sdílení a vzájemné setkávání a poznávání. Tím také aktivně bojuje proti xenofobním postojům, vyplývajícím zejména z neznalosti jiných kultur a podporuje jejich vzájemné soužití, koexistenci. NZDM a TP mohou realizované volnočasové aktivity využít s cílem nabídnout je jako prostor k setkání a zkušenosti dospívajících uživatelů z různých skupin, etnik a kultur.

Ze sdružení InBáze (2014) jsem oslovil Karolínu Tučkovou (2014), která pracuje v InBázi (2014) na pozici sociální pracovníce pro rodiny s dětmi. Zajímá mě se o to, co považuje za funkční nástroje a metody práce s tématem xenofobie a rasismus. Již v poslání InBáze je vyslovena zásadní myšlenka, která s mojí otázkou souvisí, a to vytvořit vhodný prostor, ve kterém se mohou setkat a porozumět si čeští občané a lidé jiných národností a kultur, kteří do České republiky přijeli hledat nový domov. Podle Tučkové (2014) osobní setkání a zážitek může napomoci odbourávat předsudky, xenofobní a rasistické postoje. V InBázi (2014) proto představují osobní příběhy lidí, kterým pomáhají. Skrze tyto příběhy mohou lépe vystihnout důvod pomoci konkrétním migrantům a konfrontovat s realitou nejen předsudky a xenofobní postoje jednotlivců, ale také mnohé mediální řešerše, které se v souvislosti s tématem migrantů převážně nesou v duchu negativních zpráv.

InBáze pořádá řadu akcí pro veřejnost právě za účelem vytvoření prostoru k poznávání jiných kultur. Jsou jimi např. festival Refufest, filmový klub s účastí příslušníka dané země, který představí kontext a právě svůj osobní příběh, vaření na komunitní akci a společné jídlo u jednoho stolu, společné oslavy významných kulturních a církevních svátků. Od návštěvníků

akcí z řad majority se pracovníci posléze dozvídají, že tento zážitek v nich vyvolal uvažování o změně pohledu na např. důvody příchodu migrantů do České republiky. Zajímá mě se, jakou strategii volí při oslovování majority, která se o téma migrantů nezajímá. Výše uvedené akce jsou určeny široké veřejnosti, nicméně se jich obvykle účastní lidé, kteří se zajímají o multikulturní problematiku, či kteří jsou příznivci kulturní pestrosti. Veřejnost, která se o otázky multikulturního soužití sama od sebe příliš nezajímá, se snaží InBáze oslovovat přes realizaci multikulturních akcí ve veřejném prostoru či v institucích pro veřejnost (např. multikulturní workshopy pro děti v Městské knihovně). Umístění aktivit do veřejného prostoru poskytuje nečekaný a neplánovaný zážitek, který konfrontuje kolemjdoucí lidi s tématem multikulturního soužití a může tak zprostředkovat nový pohled nebo postoj. Na akcích se nestává, že by je bojkotovaly skupiny odpůrců např. pravicových příznivců. Pracovníci InBáze zažili internetové a anonymní osočování, které neslo znaky xenofobních postojů. Reagovali vysvětlením, že věci mohou být i jinak, než se na první pohled zdají být, pozvali odesílatele zpráv na osobní setkání a pokud útočné projevy pokračovaly i za zákonnou hranici, došlo na jejich blokaci.

V případě cílové skupiny dospívajících se InBáze (2014) věnuje specifické práci s několika generacemi cizinců. Podle Tučkové (2014) je zřetelný rozdíl mezi jednotlivými generacemi v nahlížení migrantské role. Zatímco prvotní generace příchodních rodičů vidí v migraci a životě např. v České republice příležitost ke zlepšení svého života, jejich dorůstající děti (druhá generace) se právě v období dospívání potýkají s krizí identity a kulturní sounáležitosti (země původu a Česká republika). Zkušenosti v západních zemích Evropy dávají tušit, že u třetí generace se může neukotvenost projevit radikalizací (např. nepokoje na předměstích Paříže, vraždy ze cti mezi tureckými obyvateli Německa). InBáze (2014) pomáhá dětem a mládeži migrantů s procesem identifikace, kým jsou a kde, aby si hledali svoji roli, ideálně v propojení s českými kamarády a prostředím. Tento sám o sobě náročný proces pro dospívající v běžných podmínkách, natož v novém a málo známém prostředí, komplikují navíc xenofobní a netolerantní projevy. Tučková (2014) uvádí příklad setkání s učiteli, kteří k žákům cizincům a jejich rodičům přistupovali s despektem a verbálně je ponižovali jen kvůli zemi jejich původu. Běžnou praxí jsou inzeráty, které výslovně předem odmítají přijetí cizinců. Pracovníci InBáze (2014) uživatele svých služeb preventivně informují, že se s takovým naladěním v české společnosti mohou setkat a pomáhají migrantům překonávat odsouzení nabídkou psychoterapie na zvládnání negativních zážitků. Dalšími nabízenými službami jsou odborné sociální poradenství, právní poradenství, pomoc

interkulturních pracovníků, sociálně aktivizační služby pro rodiny, nízkoprahové multikulturní skupiny pro ženy, pravidelné programy pro děti a mládež.

Na závěr rozhovoru jsem se zajímal o možnost využití služeb InBáze (2014) ze strany pracovníků NZDM a TP. Tučková (2014) vidí příležitost spolupráce v přeposílání nejen dospívajících uživatelů těchto služeb do různých výše popsaných programů InBáze (2014), např. když se uživatelé setkají právě s odsouzením. InBáze nabízí i pomoc interkulturních pracovníků, jejichž služeb mohou využít i zájemci z řad většinové společnosti, aby porozuměli kontextu v případě zájmu o problematiku nebo potřeby řešit konkrétní kauzu (např. sousedský spor, nedorozumění).

Člověk v tísní (2013) nabízí velmi širokou paletu činností, z nichž multikulturnímu vzdělávání jsem se věnoval v předchozí kapitole. Školám je určen vzdělávací program *Jeden svět na školách*. Jedním z témat jsou lidská práva a jejich porušování formou rasismu. Pedagogům jsou k dispozici čtyři filmy zaměřené na různé podoby rasismu. Filmy slouží jako materiál přiblížení problematiky a vedení následné debaty. Školám nabízí Člověk v tísní (2013) zapojit se do projektu *Projekce pro školy*, která přímo nabízí účast pedagogů a studentů na promítání některých filmů v rámci filmového festivalu *Jeden svět*. Mezinárodní festival dokumentárních filmů o lidských právech Jeden svět pořádal Člověk v tísní (2014) již po 16té a stejně jako v předchozích letech nabízel řadu filmů, které pojednávaly o problematice xenofobie a rasismu v návaznosti na hlavní téma filmového festivalu, kterým byla letos „práce“. Pracovníci NZDM a TP mají možnost kontaktovat návazný program *Promítej i ty!*, v rámci kterého nabízí Člověk v tísní (2013) zapůjčit si a promítat zdarma některé dokumenty uvedené na filmovém festivalu Jeden svět. Ze současné nabídky se k problematice xenofobie a rasismu pro dospívající vztahují filmy *Film jako Brno* (reakce na pochod neonacistů Brnem 1. 5. 2012), *Ilegální máma* (důvody žen hledajících práci v zemích západní Evropy), *Já, moje romská rodina* a *Woody Allen* (pohled na romskou komunitu očima její příslušnice).

Sociální práci s rodinami, které žijí na společenském okraji, se věnuje SPOLEČNOST TADY A TEĎ, o. p. s. (2014). Snaží se také přiblížit obtížnou realitu života v sociálně vyloučených lokalitách formou herního zážitku hry *Ghettout*. Hráči je umožněno zažít rozhodování o každodenním životě ve fiktivní lokalitě Vybydlov. Simulace je postavena na reálných situacích a příbězích z oblasti zadlužování, zaměstnání, omamných látek, bydlení a rodinných vztahů. Dospívající si mohou zajímavou formou vyzkoušet, jestli je život na sociálních dávkách opravdu tak jednoduchý, jak někdy zaznívá na adresu jejich příjemců.

Z vlastní praxe mohou potvrdit, že tyto předsudky se objevují jako součást xenofobních a rasistických postojů dospívajících vůči etnické skupině Romů v České republice.

Nejaktuálnějším počinem směrem k informování dětí a mládeže o netolerantním chování je *Kampaň proti rasismu a násilí z nenávisti*, kterou spustí Agentura pro sociální začleňování (2014). Kampaň bude zaměřena na děti a dospívající ve věku 10–15 let, a na odborníky, kteří se zabývají prevencí projevy násilí z nenávisti v terénu. Součástí bude také celostátní mediální kampaň.

Z výše uvedených příkladů přístupů k prevenci a práci s xenofobií a rasismem vyplývá, že existuje velmi pestrá paleta zdrojů informací, materiálů, vzdělávání a metod působení. Domnívám se, že není v možnostech NZDM a TP realizovat všechny činnosti a přístupy zmíněné v této kapitole v podobě, v jaké jsem je prezentoval. Cílem bylo představit některé z existujících zdrojů, které na základě vlastní praxe považuji za využitelné v práci s dospívajícími uživateli. Záleží na každém pracovníkovi NZDM a TP, jak pojme přípravu na práci s xenofobními a rasistickými uživateli. Dalším zdrojem inspirace jsou zkušenosti pracovníků zahraničních států, o kterých pojednávám v následující kapitole.

2.3 Přístupy ke xenofobii a rasismu dospívajících v zahraničí

Tuto kapitolu jsem se rozhodl zařadit do své práce, protože považuji za užitečné hledat inspirativní přístupy práce s dospívajícími také v zahraničí. Domnívám se, že zahraniční zdroje jsou obohacující nejen pro delší časový úsek praktické realizace různých služeb pro dospívající, ale také mnohdy pro zkušenosti v tomto případě s rozmanitým složením společnosti z hlediska kulturní rozmanitosti. V této kapitole jsem se rozhodl pro dva typy zdrojů informací. Jedním jsou doporučení zahraničních zdrojů práci s xenofobií a rasismem u dospívajících v obecné rovině. Druhým jsou konkrétní zkušenosti pracovníků podobných zařízení jakými jsou NZDM a TP. Těmto pracovníkům jsem zaslal sadu otázek přeložených do německého, holandského a anglického jazyka (znění otázek je v příloze č. 2). Při výběru zařízení a služeb ze zahraničních států, ve kterých jsem hledal kontakty na pracovníky, jsem se zaměřil na země, ve kterých se potýkají s problematikou soužití různorodých skupin obyvatelstva a pojetím multikulturality. Dalším kritériem byla odbornost a kvalita oslovených zařízení a zde jsem se obrátil o pomoc na Českou asociaci streetwork (2012, dále jen ČAS), která realizuje tříletý projekt „Zvyšování kvality nízkoprahových sociálních služeb prostřednictvím sdílení dobré praxe ve vybraných zemích EU“, v rámci kterého realizuje zahraniční stáže do zařízení, která mohou být inspirací pro pracovníky nízkoprahových a terénních služeb pro dospívající. Posledním kritériem je osobní zkušenost exkurze v Švédské

organizaci *Fryshuset* (2014) ve městě Stockholm, která je zaměřená na práci s mládeží a komunitou. Nejprve však zmíním obecná doporučení práce s xenofobií a rasismem dospívajících.

2.3.1 Obecná doporučení práce s xenofobií a rasismem dospívajících

Příchod přistěhovalců v první polovině dvacátého století nejčastěji z bývalých kolonií do západních (vyspělých) zemí stavěl vlády těchto zemí před otázku přístupu k nově příchozím. Baršová a Barša (2008) popisují, že asimilační politiku postupně (pod tlakem důsledků druhé světové války a přístupu západních zemí k dnešním rozvojovým zemím obecně) vystřídala otevřenost západních zemí v 60. a 70. letech vůči jiným etnikům. Moree (2008) popisuje původní pojetí *pluralitního multikulturalismu*, který zachovává jedinečnost jednotlivých kultur bez nutnosti integrace do majoritní společnosti. Tento koncept ovšem v některých společnostech vedl k vytváření minoritních etnických ostrůvků. Jinou formou je *liberální multikulturalismus*, který se zaměřuje na vyrovnání, odstranění nerovných podmínek přístupu ke zdrojům po určitou dobu. Tím však poukázaly na slabinu těchto skupin a jejich pozitivní diskriminací je oslabovaly ve vlastním zplnomocnění. Nejmladší formou multikulturalismu je *kritický multikulturalismus* z 90. let 20. století a částečně se vymezuje proti dvěma předchozím. Kriticky zkoumá tyto nerovnosti v přístupu ke zdrojům a usiluje o nápravu konceptem solidarity ve společnosti, která však každému umožňuje zachovat si svébytnou rozdílnost. Kritický multikulturalismus považuje rozmanitost společnosti za její významnou hodnotu. Baršová a Barša (2008) popisují změnu směřování multikulturalismu 90. let s větším důrazem na integraci, jejíž základní podmínky stanovuje stát (např. umět jazyk dané země). Za účinnější je považována integrace jednotlivců, nikoliv celých etnik a skupin, a to s ohledem na jejich specifické potřeby, které mohou souviset s odlišným kulturním zázemím. Cílem bylo stmelit celou společnost a zároveň ponechat dostatek prostoru pro různorodost každého jejího člena.

Průcha (2011) předkládá přehled systémových nástrojů napomáhajících soužití majoritní společnosti s menšinami v několika zemích Evropy, Spojených státech amerických a v Austrálii. Jednotlivé země jsou odlišné geopoliticky, populačně a liší se i počtem cizinců žijících v dané zemi. I přes jejich různorodost mají společný rys snahy nastavit podmínky dobrého soužití vlastních občanů s nově příchozími. Společným rysem je také částečné selhávání těchto snah. Domnívám se, že je mimo rámec této práce zabývat se jednotlivými příklady integrační politiky zmiňovaných států a zájemce o tuto problematiku odkazují k Průchově publikaci.

Při hledání obecných doporučení praktikovaných v zahraničí jsem zúžil oblast hledání na region Evropy, aby doporučené metody byly přenositelné do prostředí České republiky (z hlediska podobnosti politicko-ekonomicko-společenského kontextu). Rady Evropy (2014) vydala dokument, který přímo souvisí s tématem boje proti xenofobii a rasismu v prostředí Evropských států. Jeho autor Taylor (1995) doporučuje pracovat s dospívajícími s xenofobními a rasistickými postoji formou neformálního vzdělávání. Míjí tím vzdělávání mimo standardní a povinný rámec daný státem, tedy školní systém (např. v klubech pro mládež, mládežnických centrech, centrech volného času, na ulici, v zahraničních stážích a výměnných pobytech aj.). Výhodu neformálního vzdělávání Taylor spatřuje v dobrovolnosti účastnit se vzdělávání, zacílení na skutečné potřeby a životní situaci jedince, v navázání opravdovějšího vztahu mezi pracovníkem a účastníkem vzdělávání, možnosti reagovat flexibilně na vývoj spolupráce a volit různé prostředky a metody působení. Taylor připomíná, že práce s mladými lidmi na uvědomění si a případné změně je dlouhodobý a kontinuální proces. Rozhodně se nejedná o mechanické naučení pojmů. Cílem je, aby dospívající poznatky a zažitá zkušenosti integroval do své osobnosti a tím se staly součástí jeho každodenního života.

Začít má každý (dospívající i pracovník) úvahou nad *vlastní kulturou*, v níž se nachází, žije, která ho obklopuje. Kulturou myslí hodnoty, tradice, zvyklosti, které jsou kolem nás a které v různé míře přijímáme a uznáváme. Taylor nabádá položit mladým lidem otázku, zda znají jiné kultury, jakkoliv blízké či vzdálené, a co vědí o jejich zásadách. Smyslem zamyšlení je vyvolat u dospívajících uvědomění si normality existence různých kultur a jejich koexistence. Dalším krokem je zaměření na to, *kdo jsem Já*. Tato na první pohled banální otázka je právě v období dospívání zásadní a není lehké na ni odpovědět. Pracovník má podpořit mladého člověka v pojmenování všech rolí, vlastností, jak těch pozitivních, tak negativních. Opět je cílem uvědomění si pestrosti a jinakosti každého člověka.

Taylor nabízí aktivity a techniky zaměřené na témata xenofobie, rasismu, antisemitismu a netolerance. Za vhodnou skupinu osob považuje dospívající od 14 let výše. Záleží také na komunikačních a sociálních dovednostech účastníků, které by měl pracovník znát a podle nich strukturovat program. Aktivity jsou rozděleny do čtyř kategorií, které mají vzestupnou tendenci náročnosti na zapojení účastníků. Aktivity jsou zaměřeny na:

1. Formování a stmelení skupiny účastníků. Pomáhají navodit dobrou atmosféru ve skupině, podporují skupinovou dynamiku a rozvíjí komunikační dovednosti. Taylor (1995) tuto kategorii aktivit doporučuje zařadit na začátek práce s dospívajícími.

2. Získání vhledu odkud pochází představy a stereotypy o druhých lidech. Taylor se domnívá, že pokud mladí dokáží rozpoznat, odkud představy o druhých pochází, lépe se jim bude vyhýbat xenofobii a rasismu.
3. Rozpoznání důvodů, které jsou skutečným důvodem uprchlictví, sociálního vyčlenění, diskriminace. Taylor chce dosáhnout u mladých lidí uvědomění, že je podstatný rozdíl mezi nutností (donucením) si zvolit život na okraji a volbou takového života (a i v tomto případě je znakem lidské vyspělosti tuto volbu respektovat). Vedle tohoto rozdílu klade Taylor u dospívajících zvláštní zřetel na pochopení paradoxu, kdy je nějaký jedinec diskriminován nebo přímo ohrožován pro svůj odlišný etnický původ, který si neměl šanci zvolit.
4. Uvědomění si možnosti změnit dosavadní vzorce chování, postoje u zúčastněného jedince (skupiny). Taylorem předložený postup působení na dospívající jedince, kteří se formou aktivit učí a rostou, má za cíl uskutečnit tuto změnu bez ohledu na její rozsah. Důležité je, že se nějaká změna stane a dospívající prožije skutečnost, že je nějaké změny schopen.

Taylor ve zbývajících částech dokumentu prezentuje celou řadu aktivit přehledně rozdělených do výše uvedených kategorií. Jejich popis by zabral značnou část této práce a zájemce proto odkazují na publikaci ke stažení na webových stránkách.⁴ Na závěr obecných zahraničních doporučení pro práci s xenofobií a rasismem dospívajících si dovoluji uvést anglické rčení, kterým Taylor (1995, s. 55) shrnuje celý proces k dosažení změny: „To walk a mile you have to take a first step“ (Abyste ušli míli, musíte udělat první krok). V následující kapitole se dozvíte, jaké přístupy k dosažení prvních kroků změn používají zahraniční pracovníci z několika organizací.

2.3.2 Příklady přístupů zahraničních služeb pro dospívající

Rakousko

Od České asociace streetwork (2012) jsem získal kontakt na rakouskou organizaci Caritas Graz (2014) poskytující služby ve městě Graz. Kontaktoval jsem terénního pracovníka s mládeží Alexe Mikusche. Služba, kterou organizace poskytuje, se jmenuje *Jugendstreetwork Graz* (Terénní práce s mladými v Grazu) a funguje od roku 2000. Zaměřuje se na mladé lidi do 21 let a je poskytována v lokalitě s počtem přibližně 280 tisíc obyvatel.

⁴ http://www.coe.int/t/dg4/youth/Source/Resources/Publications/Education_Pack_en.pdf

Větší část uživatelů služby jsou mladí lidé, kteří mají zkušenost s migrací do Rakouska z jiných zemí, ale služba je v kontaktu také s uživateli z majoritní části populace.

S projevy xenofobie a rasismu se setkávají při své práci pravidelně a většinou mají podobu rasistických poznámek, kterými chtějí vyprovokovat pracovníky k reakci. Starší uživatelé své postoje prezentují jako ideologii, u mladších se jedná jen o experiment provokace a očekávání, jaká bude reakce pracovníků, okolí. Mikusch (2014) se domnívá, že skrze poskytovanou terénní službu mají pracovníci vliv na xenofobní nebo rasistické postoje mladých uživatelů. Současně si je vědom rizika právě tohoto vlivu, kterým může pracovník prostřednictvím nadhodnocených nebo podhodnocených prohlášení o xenofobii a rasismu udělat více „škody než užítku.“ Z toho důvodu Mikusch vyžaduje pravidelné další vzdělávání pracovníků, aby se vyznali v aktuálních trendech a dokázali včas rozpoznat a pochopit kódy a příznaky pravicových hnutí. Pracovníci, kteří pracují s mládeží, musí mít přinejmenším základní znalosti o hudbě, kterou mládež poslouchá, neboť mladí berou vážně pouze ty dospělé authority, které jsou takřkajíc „v obraze“. Pravicově extremistickou hudební produkci považuje Mikusch za nebezpečnou, protože si mladí z těchto písní vezmou falešné historické poznatky a budou je šířit dále. Pracovníci se mají snažit překrucování historie a další manipulativní techniky mladým lidem vysvětlit a zaměřit se mají především na přívržence a sympatizanty (aktivní jádro neonacistických hnutí je podle Mikusche pro práci s mladými tabu). Na chybné postoje doporučuje nereagovat pouze zákazy, nýbrž se také pokusit je pochopit, naslouchat, brát vážně a poznat i jejich pozadí. Při kontaktu využívat techniku paradoxní intervence, kdy pracovník místo odrazování uživatele od dosavadního jednání jej v něm podporuje s cílem zpochybnit nakonec aktuální perspektivu jedince. Tato technika klade velké nároky na pracovníkovu tvořivost plánu práce s uživatelem, aby nedošlo k opačnému efektu, a sice silnější propojení mezi dospívajícím a skupinou. Provokace nechat v klidu odeznít do ztracena, nevěnovat jim žádnou pozornost a tím ztratí tyto projevy na dynamice a odezní. Pracovníci se nemusí hned zabývat každým vyjádřením dospívajícího, pokud usoudí, že to není vzhledem k okolnostem (místo, čas, složení přítomné skupiny) vhodné. Mohou vhodný okamžik pro rozhovor vyhledat později s vědomím, že čím delší časový úsek od situace uplyne, tím se více ztrácí kontext. Mikusch rozhodně nepovažuje za řešení předem „umlčovat“ pravicový extremismus. Mezi demokratické principy a práva, které se mladí učí znát, patří možnost vyjádřit svůj názor, pokud tím mluvčí neporušuje práva druhých. Mikusch prosazuje vytvořit správný rámec pro kritické probírání názorů, ve kterém by dospívající dostali prostor dotazovat se na názory pravicových extremistů a reflektovat je ideálně v přítomnosti pedagoga nebo pracovníka, který zajistí bezpečnou

studijní atmosféru. V ideálním případě se během této debaty (dialogu) přehodnotí myšlenkové postoje a osvojí tolerance u sympatizantů xenofobních a rasistických myšlenek. Cílem je vytrhnout mladé sympatizanty z rigidního myšlenkového prostředí. Pokud se mladí lidé chtějí bouřit proti nespravedlnostem, mohou je pracovníci podpořit ve využití např. práva na demonstraci a ocenit jejich aktivitu (otázkou zůstává, zda tato podpora od pracovníků směřuje také na mládež z řad sympatizantů pravicových hnutí, kdyby tito jako uživatelé služby vyjádřili zakázku na téma protestu proti nespravedlnostem z jiné strany). Sami pracovníci mají být dospívajícím příkladem a vystupovat aktivně proti každodennímu rasismu a ukázat občanskou odvalu. Nejefektivnější metodou práce s mladými proti pravicovému extremismu je dle vyjádření Mikusche (2014) aktivní podpora v *hledání a realizaci* atraktivní, sebevědomé a pestré *alternativní kultury*. Souběžně s hledáním je třeba poznat dobře dospívajícího a jeho zájmy. Jednorázový workshop na toto téma žádné problémy s rasismem neodstraní, protože rasismus není žádný přechodný problém. Odborníci jsou podle Mikusche často povoláváni teprve tehdy, když se situace již vyhrotila. Dovožuji z toho, že autor upřednostňuje preventivní působení pracovníků mezi dospívajícími výše uvedenými přístupy s cílem minimalizovat rozšíření tohoto problematického jevu ve společnosti.

Německo

Při analýze Mikusche (2014) jsem objevil zajímavý projekt realizovaný ve Spolkové republice Německo v Berlíně. Jedná se o *Mobile Beratung gegen rechtsextremismus*, v překladu mobilní poradenství proti hnutí pravicového extremismu (jedná se tedy o terénní podobu služby). Projekt realizuje Vereins für Demokratische Kultur (Společnost pro demokratickou kulturu) od roku 2001. Tato služba má za cíl analyzovat fenomény projevu pravicového extremismu, antisemitismu a rasismu na lokální úrovni, realizovat kroky k zastavení růstu oblíbenosti tohoto fenoménu ve společnosti a současně poskytovat odborné poradenství všem, kteří se stali obětí rasistického útoku nebo nechtějí být pasivními svědky takových činů. Spektrum aktivit je skutečně pestré od informací, přes nácvik dovedností jak se bránit jako oběť a co dělat jako svědek rasistického útoku, po akce organizované ve veřejném prostoru. Jednou z činností projektu je prevence a intervence v práci s mládeží, která má sklony inklinovat k pravicovým hnutím. Reimer a Klose (2006) shrnují v publikaci dosavadní poznatky o práci v této problematice. V kapitole o strategiích a metodách sociálně pedagogické práce je uvedeno několik užitečných postřehů, které mohou být obohacující pro pracovníky NZDM a TP. Jsem si vědom faktu, že autorky věnují pozornost práci s příslušníky extrémně pravicových hnutí, kterých se tato práce svým tématem netýká. Domnívám se však, že uživatelé služby NZDM a TP projevující xenofobní a rasistické názory mohou být

potenciálními adepty na členství v těchto uskupení. Současně se v názvu publikace objevuje pojem „prevence“, která je jedním z hlavních cílů nízkoprahových a terénních sociálních služeb s dospívajícími.

Podle autorek má profesionální pracovník především projevovat *zájem* o mladé lidi, být autentický, budit svým vystupováním *důvěru* v mladých a podporovat utváření nezávislého názoru uživatelů služby. Reimer a Klose považují za základ pro posouzení postoje mladých zájemců nebo členů některého pravicového hnutí vytvořený *profesionální vztah* mezi pracovníkem a mladým jedincem. Obě autorky jsou si vědomi vysokého nároku na pracovníka, který čelí protichůdným tendencím. Pracovník musí projevit autentický zájem o zkušenosti mladých lidí a současně zůstat věrný demokratickým hodnotám společnosti, proti kterým jsou názory těchto mladých lidí v opozici. Dovedností pracovníka je pochopit stanoviska dospívajících, aniž by s nimi pracovník souhlasil. Dalším nárokem na pracovníka je důvěřovat v upřímnost a poctivost uživatelů služby i přes fakt, že v určité fázi zapojení dospívajících do struktur pravicových hnutí budou tito mladí obezřetní v uvádění všeho na pravou míru. Za důležitý nástroj pro důkladné a správné posouzení, zda je kontaktovaný jedinec zapojen do pravicového hnutí, považují Reimer a Klose u pracovníka *znalost* extrémních pravicových ideologií a postojů, souvisejících symbolů, kódů, prvků životního stylu, a povědomí o možných příležitostech setkání s pravicovým hnutím ve společenském prostoru (např. konání pochodů, demonstrací, oslav významných dnů ve vztahu k historii). Za účelem zmapování míry zapojení jedince používají seznam otázek na jednotlivé segmenty z jedincova života (např. jaké rád nosí oblečení/značky; jakou poslouchá hudbu; které webové stránky a komunikační fóra navštěvuje nejčastěji; kam chodí s kamarády a čemu se věnují ve volném čase; jestli zná nějaké propagační materiály; zda se účastní pochodů, demonstrací, násilných akcí a pokud ano, proti komu byly zaměřeny). Podle odpovědí mladého jedince pracovník posoudí, do jaké míry je zapojen do extrémního pravicového hnutí. Reimer a Klose (2006) definují čtyři úrovně: 1) sympatizant, 2) pasivní člen, 3) aktivní člen, 4) vůdce. Další části kapitoly o prevenci a intervencích jsou věnovány již konkrétním postupům v práci s členy pravicových hnutí a jsou příliš specifické jiným směrem, než se ubírá má diplomová práce. Závěrem kapitoly obě autorky shrnují zjištěné poznatky z dosavadní praxe, že prevence mládeže před zapojením do struktur extrémních pravicových hnutí je nezbytným opatřením zamezujícím šířením extrémních a rasistických myšlenek a jedná se o práci s dlouhou dobou trvání. Pokud se mladí přidají k některému hnutí, je nutné jim, pokud se podaří je podpořit v rozhodnutí hnutí opustit, nabídnout dostatečně atraktivní (a současně zdravou) alternativu, do které se mohou zapojit. Za tím účelem by místní samosprávy, zájmové spolky a neziskové

organizaci měly vyvíjet snahy takové aktivity v dané lokalitě nabízet, informovat dospívající o jejich existenci a umožnit jim se do nich aktivně zapojovat. Tento přístup vytváří prostor pro nasměrování energie a volného času dospívajících bezpečným směrem a navíc rozvíjí potenciál každého jedince, čímž se předchází možnosti zneužití ze strany pravicových hnutí nebo jiných závadných skupin.

Podobně zaměřená je v Německu nestátní organizace Cultures Interactive (2014), která se v Berlíně zabývá interkulturním vzděláváním a prevencí násilí. Organizace rozvinula řadu inovativních přístupů v preventivním působení na šíření xenofobie, rasismu a zapojování mladých lidí do extrémistických, fundamentalistických a násilných uskupení a hnutí. Metodologické prvky přístupu pracovníků k uživatelům služeb popisuje Weirnböck (2013).

Také on jako první uvádí nutnost vytvořit a udržovat vůči uživateli služeb důvěru, vztah a respekt. Tento vztah je však odlišný od jiných vztahů, které má jedinec např. s kamarády. Rozdíl spočívá dle Weirnböcka (2013) v přítomnosti dvou elementů a to *podpory/respektu* na jedné straně a současně *konfrontace/kritiky* na straně druhé. Autor dále připomíná, že úspěšnost pracovníkovi intervence se odvíjí od jeho osobního přístupu v podobě *autenticity, zájmu, umění facilitace a komunikačních dovedností*. Pracovníci Cultures Interactive (2014) používají metodu vyprávění příběhů *narrative exchange*, které mají váhu osobně zažité zkušenosti, události a jsou nosné pro emocionální náboj. Pro mladého jedince jsou zajímavé, protože se ho osobně dotýkají (na rozdíl od např. teoretického výkladu o nebezpečí zapojení k rasistickému hnutí). Samotným vyprávěním příběhů si jejich autor znovu prožívá situace společně s myšlenkami a pocity a pracovníkům se otevírá prostor pro debatu o konkrétním jednání mladého člověka. Pracovníci mohou společně s uživatelem rozklíčovat kruciólní okamžiky, které stály na pozadí např. fyzického útoku. Weirnböck (2013) považuje za primární spouštěč jednání emocionální tlaky (např. afekt), i když jsou mnohdy zakryty předsudky a nepřátelstvím. Proto by se měli pracovníci zaměřit na prožívání jedince a emocionální stránku jeho osobnosti. Uživatelé služby vstupují do kontaktu s pracovníkem dobrovolně. Nejvíce jsou pracovníci v *kontaktu se skupinou* a využívají skupinové dynamiky. Weirnböck (2013) doporučuje přejít v práci s konkrétním jedincem v momentu, kdy se objeví téma potřeb, intimní zážitek, zásadní rozhodnutí o změně životního směřování. V kompetencích pracovníka je, aby tento bod zlomu vycítil a nabídl uživateli změnu modelu dosavadní spolupráce. Z dosavadního popisu pracovních metod je dle Weirnböcka (2013) zřejmé, že pracovníci sice směřují spolu s mladým člověkem k nějakému cíli, ale nemají pevně danou osnovu a jejich intervence se dějí flexibilně a dle vývoje situace. Tento přístup klade na pracovníky nároky na udržení funkčního modelu spolupráce, uživateli

služby umožňuje podílet se na procesu pomoci dle jeho aktuálních potřeb a možností. Pracovníci by měli mít možnost konzultovat svoji práci v rámci případových supervizí, týmových intervizí a vzdělávat se v dalších potřebných přístupech a metodách práce. Zastřešující organizací by měla být nestátní organizace, která bude u mladých lidí budovat důvěru a bude mít současně důvěru zřizovatele (stát, regionální nebo místní samospráva).

Posledním kontaktovaným v Německé spolkové republice je Christian Schäfer (2014), který pracuje jako sociální pedagog v klubu pro mladé ve městě Neukirch (Sasko), kousek za hranicemi Šluknovského výběžku. Provozovatelem klubu pro mladé je sdružení Valtenbergwichtel (2014), které má za cíl věnovat se v regionu kultuře, dětem a práci s mladými lidmi. Na zasláné otázky Schäfer odeslal popis několika aktivit, které v klubu realizovali v tomto roce pro dospívající, kteří sympatizují s pravicovými hnutími.

První aktivitou byla týdenní výstava a promítání filmů s názvem *V dobré společnosti*. Spočívala v instalaci portrétů několika významných osobností, které se ve svém životě zasadili v boji o práva druhých lidí. Schäfer představil osobnosti z minulosti (např. Gándhí, Chaplin, Ali, Mandela, Sophie Scholl) a také současníky (Pussy Riot, Edward Snowden, Tawakoll Karman, Sam Childers). Portréty doplnil o několik filmů, které zachytily životy těchto osobností. Cílem bylo vyvolat u dospívajících (12–27 let) návštěvníků diskuzi o podstatě a smyslu aktivit osobností, úvahy o vlastním přístupu a rozhodnutí angažovat se za život druhých lidí. Přímou v klubu uskutečnili pracovníci pro uživatele akce Den a noc tolerance, během níž o jednotlivých osobnostech s přítomnými uživateli hovořili. Pracovníci dostali od návštěvníků zpětnou vazbu, že nejvíce inspirativní jsou aktuální osobnosti a mladí si jejich činy dávají do souvislosti s dnešním světem. Ačkoliv historické osobnosti prezentované na výstavě zanechali svými činy hlubší stopu v dějinách, pro mladé lidi je obtížné tyto činy nahlédnout z pozice dnešního světa. Schäfer nabízí zpracované materiály k dispozici dalším mládežnickým organizacím.

Navazující aktivitou byla beseda bývalého člena pravicového hnutí (vystupoval pod přezdívkou ve stylu pan Bílý) s 15-ti mladými uživateli ve věku 12–16 let klubu Neukirch. Pan Bílý popsal přítomným okolnosti vstupu do pravicové scény, metody náboru nových členů, způsoby šíření nacionalistických myšlenek, sloganů a symbolů. Besedující se mohli pana Bílého doptávat na otázky související s tématem pravicového extremismu, rozhodnutí vstoupit, ukončit členství. V odpoutání od pravicového hnutí mu pomohl program *Exit*, jde o podobný program jaký popisují v další části této kapitoly u švédské organizace Fryshuset (2014). Schäfer by rád pokračoval s účastníky besedy v prohloubení jejich povědomí

o rizicích existence pravicových hnutí a motivoval dospívající k realizaci peer skupiny. Cílem je naučit mladé lidi předávat svým vrstevníkům získané poznatky.

Poslední aktivitu Schäfer teprve připravuje k realizaci v červnu 2014. Bude spočívat v rozboru některých hudebních interpretů a jejich textů. Mladí účastníci budou zkoušet texty rozebírat a hledat v nich jak poselství o pozitivním životě, tak manipulativní a hanlivé osočování některých skupin německé společnosti.

Schäfer (2014) a jeho kolegové hodnotí dosavadní fáze realizovaného projektu kladně. Zvolené techniky prezentace osobností a besedy vyvolaly u dospívajících uživatelů potřebu diskuze. Mnohé otázky se objevily až následující dny. Během provozu klubu mladých si pracovníci povšimli, že vždy po realizaci části projektu ubylo mezi uživateli služby slovní urážek s xenofobním, rasistickým a antisemitským obsahem. Schäfer doporučuje vyměnit z nabídky filmových projekcí tituly *Gándhí*, *Velký diktátor* a *John Rabe* (mladí je nedokáží propojit se svými vlastními životy). Schäfer výslovně doporučuje, aby aktivity preventivního charakteru byly pojmány nízkoprahově co nejbližší vnímání okolního světa pohledem dospívajícího.

Nizozemí

Ze zemí Beneluxu jsem získal v Nizozemsku kontakt na organizaci Stichting Jeugd-en Jongerenwerk Holand Rijnland (2014), což znamená Nadace pro mládež a práce s mládeží v holandském regionu Rýnsko (sídlo má v Leidenu). Posláním organizace je pracovat s mládeží, být mezi mladými lidmi, kteří potřebují zlepšit kontakt se společností. Veškeré aktivity tvořené pro mládež v regionu jsou založeny především na aktivní účasti mladých na prevenci a bezpečnosti. Z organizace jsem oslovil pracovníka Jana Schellekense (2014), který pracuje s cílovou skupinou ve věku 12–23 let v lokalitě, kde terénní služba působí, má přibližně 115 tisíc obyvatel. Pracují s rozličnými skupinkami, nyní kontaktují hodně mladých původem z Maroka. V terénu se setkávají s projevy xenofobie a rasismu dospívajících a to vzájemně mezi sebou (rodilí Holanďané proti přistěhovalcům, nejčastěji Maročané a naopak). Schellekens uvedl příklady verbálních projevů Nizozemců:

- Jdi do vlastní země.
- Pracuj, jestli chceš peníze.
- První je národ.
- Kde je plno, tam je plno.

Pro srovnání uvedl také projevy přistěhovalců:

- Nizozemci nám nedávají žádné šance.

- Dobrý Nizozemec, mrtvý Nizozemec.

Mezi oběma skupinami probíhá proces nedůvěry. Imigranti chtějí uplatnění na trhu práce, setkávají se s odmítnutím. Důvodem je podle nich rasismus, předsudky, diskriminace na trhu práce ve prospěch místních mladých. Nizozemští mladíci vidí v cizincích ty, co jim berou práci. Schellekens považuje za podstatu působení proti rozvoji xenofobie a rasismu mezi dospívajícími nabízet jinou perspektivu, jiný úhel pohledu na problematiku a vzájemné střety obou skupin. Podle Schellekense (2014) vznikla spousta netolerantních názorů ze špatných informací, dezinterpretací, a úkolem pracovníků je uvádět informace na pravou míru, oddělovat drby a fámy od skutečnosti. Používají formu rozhovoru, ptají se dospívajících na konkrétní důvody, které je vedly k zaujetí xenofobního nebo rasistického postoje a názoru. Pokud je to vhodné, doplňují pracovníci mladým informace. Schellekens a jeho kolegové mají zkušenost, že děti do 11 let nedělají rozdíly mezi lidmi (na základě barvy pleti, původu, náboženského vyznání). Běžně si spolu hrají domácí i cizinci. Dospívající ve věku 12–13 let začínají tvořit party, vyčleňují se. V tuhle chvíli začínají také experimentovat s idejemi, myšlenkami a názory. Mladí chápou svět na základě kontrastů. Díky těmto kontrastům jsou schopni formovat svůj názor, vnímání světa. Schellekens považuje toto období za nejvhodnější k otevírání tématu xenofobie, rasismu, extremismu a moci tak korigovat případné rizikově se projevující jedince. V jejich službě jsou to pracovníci, kdo aktivně nabízejí téma k rozhovoru. Nemají však žádný speciální program pro tyto skupiny. Pracovníkům nadace se osvědčilo *společně sportovat*, společně provozovat hudbu atd. Cílem je obě znesvářené *skupiny propojovat* a pedagogicky vést ke zmenšování bariér a odsudků. Pracovníci volí takové aktivity, u kterých nehraje roli aspekt, zda zúčastnění jsou rodilí Nizozemci nebo přistěhovalci (např. nepořádají soutěže v přednesu básní nizozemských autorů). Důvodem je nastavit vstupní podmínky co nejvíce rovnocenné pro všechny a vyhnout se případným střetům.

Na otázku po osobním přístupu pracovníka k dospívajícímu s xenofobním nebo rasistickým názorem Schellekens odpověděl, že takového jedince *přijímá* jaký je a nechává mu prostor, aby svůj názor sdělil, vysvětlil, obhájil. On jako pracovník s tímto názorem nesouhlasí, ale zastává stanovisko, že pokud zná názory a postoje dospívajících, může s nimi otevřít diskuzi o těchto názorech. Schellekens aplikuje obecně přístup, že dospívající si mohou myslet cokoliv, říkat co chtějí, pakliže to nevyústí v násilí (fyzické i verbální). Domnívá se, že je lepší nechat mladé lidi se vyjádřit, protože jinak by se u nich hromadila frustrace z pocitu, že nemohou projevit svůj názor a naštvanost by mohla vést k nějakému útoku. Veškerá sociální práce a pedagogika by byla k ničemu. Konkrétní vlastnosti

a dovednosti pracovníka Schellekens nevedl. Z výše uvedených přístupů pracovníka lze odvodit, že pracovník má umět projevit o dospívající zájem, být otevřený k jejich názorům a respektovat druhé, i když svým názorem mohou vyvolávat v pracovníkovi nepříjemné pocity a myšlenky. Schellekens doporučil k dalšímu studiu několik webů, které jsou bohužel všechny v holandštině. Uvádím je pro zájemce v příloze č. 3.

Švédsko

Ze Skandinávských zemí jsem kontaktoval organizaci Fryshuset (2014), která sídlí v hlavním městě Švédského království Stockholmu. Fryshuset (2014) je centrum mládeže, které nabízí prostor pro setkávání různých skupin s různými zájmy. Společnou myšlenkou je pomoci mladým lidem najít a rozvinout jejich vrozené schopnosti a najít jejich cestu do společnosti. Centrum realizuje sociální projekty, vzdělávání a volnočasové aktivity. Zajímal jsem se o sociální projekty zaměřené na práci s dospívajícími a xenofobií a rasismem. Ze všech sociálních aktivit se mému zadání nejvíce blíží program *EXIT* (pomáhá mladým lidem opustit neonacistická, rasistická a jinak extrémistická hnutí) a program *CIDES* (centrum informací o destruktivním vlivu některých subkultur, jako jsou pouliční gangy, white-power hnutí, fotbaloví chuligáni aj.). V obou programech je zapojený Robert Örell, který mi přímo neodpověděl na zaslané otázky, avšak zaslal metodické materiály k programu *EXIT* a vysvětlil, že z nich vycházejí také pracovníci programu *CIDES* v preventivní práci s mladými lidmi a hrozbou rasistických projevů.

Z obdržených metodických materiálů jsem nejvíce čerpal z příručky Niklase Odéna (2009). Hlavním paradigmatem přístupu programu *EXIT* jsou znalosti získávané a používané v různých úrovních práce. Odén (2009) hovoří o znalostech v rámci prevence vstupu mladých lidí do white power hnutí (propagující rasismus a antisemitismus), při ovlivňování členů hnutí a při podpoře jedinců opouštějících hnutí. Pracovníci jsou školeni, jak tyto hnutí fungují a především jak působí na mladé lidi, kterým nabízí členství (čím je ovlivňuje). Současně je velmi důležité znát konkrétní situaci každého mladého jedince, který využívá službu *EXIT*, jeho důvody a pohnutky, pro které uvažuje o zapojení do extrémního hnutí nebo se stal členem. Odén (2009) vychází z předpokladu, že pokud se pracovníkovi podaří odhalit skutečné potřeby jedince, pro které se rozhodl stát členem hnutí, budou společně snáze hledat jiné (bezpečnější, zdravější, svobodnější) zdroje v životě mladého člověka, ze kterých bude moci čerpat.

Rozhodující roli při hledání místa v pravicovém hnutí nebo jiném závadném uskupení hrají u mladých lidí podle Odéna *společenské* a *emocionální* motivy. Dospívající hledají

potvrzení, ochranu, sounáležitost a vzrušení. Zvláště ohrožení inklinací k white power hnutí jsou podle Odéna mladí, kteří se cítí odcizeni okolnímu světu a selhávají doma, ve škole, nedaří se jim navázat vrstevnické ani partnerské vztahy, mají nízké sebevědomí, nemají plány do budoucna, jsou nezaměstnaní. Dalším znakem je negativní zkušenost poškození osobnosti, ať už se jednalo o formu šikany nebo útoku, v rodinném nebo veřejném prostoru. Pokud byl agresorem imigrant, je to o důvod navíc, proč vstoupit do pravicového hnutí. Dospívající je tedy pod tlakem strachu, vnitřního zranění a pocitu zloby. Odén (2009) poukazuje na paradox, že mnozí členové white power hnutí zažili poprvé pocit bezpečí a sounáležitosti právě po vstupu do skupiny. Skupina jim pomůže určit, čemu se budou v budoucnu věnovat – např. odplatě za prožitá příkoří, boji za lepší společnost, stát. Hnutí tak sytí prázdné místo v osobnosti zraněného jedince a používá k tomu velmi rafinovaných vět (např. „S tebou je všechno v pořádku“, „My jsme ti, kdo musí druhým ukazovat a říkat pravdu“). Odén používá zajímavý termín „push and pull model“. Ve zkratce řečeno jde o mechanismus, kdy z jedné strany cítí mladý jedinec sílu tlaku, vytlačování z různých míst skrze zažívané neúspěchy a obtížné životní situace (ve kterých mu nikdo nepomáhá, nemá se o koho opřít), a z druhé strany působí vtahující síla, která alespoň z počátku naplňuje představu ideálního místa. Podobným způsobem fungují sektářská uskupení. Preventivní opatření zamezující tomuto modelu spatřuje Odén (2009) ve snížení intenzity „tlačící“ síly tam, kde to mohou ovlivnit dospělí jedinci, kteří jsou s ohroženým dospívajícím v kontaktu (rodiče, učitelé, pracovníci zájmových činností). Pracovníci programu EXIT hledají společně s uživatelem služby zdroje této destruktivní síly a to ve všech fázích kontaktu mladého člověka s prostředím extrémistických hnutí (uchazečství, členství, opouštění). Odén shrnuje hlavní důvody (výhody) zapojení do hnutí v podobě sociálních a emocionálních zisků ze strany jedince. Politické a ideologické rozměry považuje u většiny příznivců hnutí za druhořadé.

Odén (2009) se domnívá, že reakce mnohých pracovníků při setkání s rasistickými a nacistickými názory mladých lidí budou pravděpodobně obsahovat odsouzení a potlačení sympatií k těmto lidem. Zároveň upozorňuje, že bez vytvořeného vztahu k nim není možné působit na jejich chování a myšlení. Doporučuje nechat mezi oběma stranami dveře otevřené, a přitom jasně deklarovat, že tyto nedemokratické a nehumánní hodnoty jako pracovníci odmítáme. Tímto se shoduje s Reimer a Klose (2006). Na začátku pracovníci snahy ovlivnit dospívajícího názory stojí pečlivá analýza jeho situace. Setkání s nebezpečím ovlivnění rasismem a nacismem může u pracovníka vyvolávat nutkání rychle jednat a zakročit, nějak intervenovat. Odén (2009) však varuje před unáhlenými rozhodnutími bez důkladného zkoumání celého kontextu a navrhuje otázky typu: Na základě čeho usuzuji, že

dospívající sympatizuje s nějakým hnutím? Co znamenají symboly, hudba, oblečení, které nosí? Co ho vedlo k této změně a změnil se vůbec? Jak se mu daří ve škole? Jak se k němu ostatní chovají? Odén (2009) popisuje přístup k jedinci a jeho situaci dle teorie akce a reakce. Na jedince působí nějaký *stimul*, který způsobuje *reakci* a *aktivitu* jedince, která vede k *důsledkům*, *posílení*. K získání dobré analýzy je zapotřebí kvalitní spolupráce různých zainteresovaných subjektů (kromě školy, ideálně rodičů, sociálních služeb, policie, místních klubů). Po analýze situace jedince následuje rozbor aspektů života společnosti v dané lokalitě a posouzení vlivů, které mohou působit na dospívajícího při rozhodování o zapojení do pravicového hnutí. Ve snaze ovlivnit rozhodování mladého člověka má pracovník jasně oddělovat popis názorů a chování od samotné osobnosti (např. Nesouhlasím s tím, co hnutí propaguje a dělá, ale respektuji tebe a tvoje rozhodnutí, protože si myslím, že jsi fajn kluk). Důležité je zachovat kontakt s dospívajícím a neposilovat pocit odcizení a zapojení do hnutí. Odén (2009) vnímá jako dostatečný úspěch na začátku spolupráce rozvinout v uživateli vědomí, že kromě sounáležitosti se skupinou *existuje další člověk* (lidé, služba), na které se může obrátit o radu, sdílet své případné pochybnosti ohledně členství v hnutí, a který ho podpoří ve finálním rozhodnutí skupinu opustit a překonat překážky na cestě osamostatnění. Dalším krokem je nalezení pro mladého příznivce pravicového hnutí adekvátní a dostatečně zajímavé náhrady (benefitu), pro který se mu vyplatí skupinu opustit nebo do ní vůbec nevstoupit [podobnost s Reimer a Klose (2006)]. Odén (2009) opět připomíná důležitost *prvotní analýzy* jedincovi situace a pojmenování zdrojů (stimulů), které jej vedly směrem k členství v hnutí. U každého budou motivy a alternativní náhrady různé. Vše se uskutečňuje prostřednictvím dialogu mezi dospívajícím a pracovníkem (nebo jinou osobou, ke které má mladý člověk vztah). Pracovník má umět citlivě *fázovat* jednotlivé *kroky* spolupráce a nepospíchat, netlačit uživatele do rozhodnutí, na která ještě nepřišel čas. Odén (2009) doporučuje vyhnout se přesvědčování, logické argumentaci, sarkasmu, trestům v práci s dospívajícím. Prezentuje naopak metodu motivačních rozhovorů, kdy pracovník vyčkává na vhodný okamžik, kdy jedinec sám sdělí pochybnost, otázku, povzdech ohledně svého smýšlení, jednání. Pracovník aktivně poslouchá, klade otevřené otázky, zrcadlí a shrnuje, co ten druhý říká. Vyzve uživatele služby, aby hledal svoji vlastní motivaci. Paralelně s tímto procesem probíhá ověřování nalezených motivací ve společnosti, zda a jakým způsobem je lze realizovat a naplnit, aby nedošlo k plýtvání energie a odvahy jedince. Je na místě součinnost pracovníka (služby) s lokálními partnery, rodiči, vrstevníky a dalšími subjekty, které jsou ochotny přispět k řešení situace mladého člověka a jsou z jeho strany jako prvky pomoci akceptovány. Přes veškeré vynaložené úsilí Odén připomíná, že někteří jedinci

mohou být natolik infiltrováni do skupiny, že šance ovlivnit jejich chování je mizivá. I v těchto případech Odén (2009, s. 18) nabádá: „Keep the door open (Nechte dveře otevřené)“.

Zařadil jsem do této práce kapitulu zahraničních zdrojů metod a přístupů k práci s mladými lidmi, kteří jsou nositeli xenofobních a rasistických postojů, abych o tyto metody a přístupy rozšířil povědomí pracovníků NZDM a TP v České republice. Během překládání získaných materiálů jsem si se zájmem uvědomoval, že některé uvedené přístupy zahraničních pracovníků jsou mi známé, v praxi je používám a s kolegy z různých pracovních skupin o nich debatujeme. Tento poznatek lze nahlédnout dvojitým úhlem. Z pozitivního hlediska je možné z prozkoumaného dovodit, že nízkoprahové a terénní sociální služby jsou po metodické stránce na podobné úrovni jako podobné služby západních zemí Evropy. Zároveň to může znamenat, že rozvoj na poli práce s mladými lidmi v oblasti xenofobie a rasismu má své limity a přístupy úspěšných intervencí jsou si v jednotlivých zemích podobné. Tento pohled ve mně vyvolává zklamání, které ovšem může pocházet z příliš velkých očekávání objevu nových funkčních postupů zahraničních organizací. Zdá se však, že základní přístupy a metodiky se shodují a rozdíly budou v propracovanosti a pestrosti nabídky služeb. Současně si uvědomuji, že jsem oslovil pouze zlomek zahraničních organizací a jejich pracovníků a nelze na tomto podkladu stanovit závěry. Překvapující je pro mě shoda většiny oslovených organizací v jejich zaměření na pravicová a extrémistická hnutí a jejich sympatizanty a členy. Tato hnutí jsou v ČR také přítomna (a nutno bohužel konstatovat, že aktivně působí a oslovují část naší společnosti), ale nedohledal jsem žádnou organizaci, která se věnuje aktivní práci na ulici a jejím členům, nebo vytváří metodické materiály s problematikou související v takovém rozsahu, jak tomu je u zahraničních služeb.

V této kapitole jsem nejprve prezentoval přístupy multikulturní výchovy, které mají za cíl předcházet netolerantním projevům a posilovat mezilidské soužití nejen dospívajících. Navázal jsem popisem možností vzdělávání pro pracovníky NZDM a TP v tématu práce s xenofobií a rasismem z pohledu několika organizací. Další představenou oblastí byly aktivity zaměřené na setkávání a propojování lidí různých kultur. Dotkl jsem se také interaktivních webových nástrojů určených dospívajícím k rozvoji tolerantního uvažování. V závěrečné podkapitole jsem představil zkušenosti zahraničních pracovníků v oblasti práce s tématem xenofobie a rasismu a se sympatizanty či přímo členy pravicově zaměřených hnutí v různých státech Evropy. V následující kapitole se budu věnovat přístupům NZDM a TP k dospívajícím uživatelům s projevy xenofobie a rasismu.

3 Možnosti působení nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a terénních programů na dospívající uživatele s projevy xenofobie a rasismu

„Staráme se o to, co z našich dětí jednou bude, a přitom zapomínáme, že jsou někým už dnes.“ Stacia Tauscher in Brander (2006, s. 111)

Tato kapitola je stěžejní v teoretické části mé práce. Cílem v této kapitole je analyzovat přístupy a možnosti působení NZDM a TP v práci s tématem xenofobie a rasismu u dospívajících uživatelů. Definoval jsem tři roviny pohledu na obě služby, v rámci kterých budu zkoumat xenofobii a rasismus dospívajících:

1. zákonná definice služeb, cílová skupina, principy nízkoprahovosti,
2. fungování služeb, přímá práce s uživateli, metody práce,
3. vlastnosti, dovednosti a přístup pracovníka.

V jednotlivých rovinách zkoumám, jaké přístupy jsou přínosné a jaké limitující v kontextu práce s tématem xenofobie a rasismu dospívajících uživatelů. Pro přehlednost uvádím, že při popisu přístupů NZDM a TP mám na mysli služby, které již nějakou dobu fungují a jejich pracovníci jsou v přímém kontaktu s dospívajícími uživateli (nemusí se však jednat o nositele xenofobních a rasistických projevů). Pokud bude nutné oddělit přístupy začínající a fungující služby, uvedu tuto změnu v textu. Není v mých silách zachytit veškeré možné scénáře chování a jednání dospívajících uživatelů v NZDM a TP. Proto uvádím pouze některé příklady, jak s tématem xenofobie a rasismu pracovat.

3.1 Zákonná definice služeb, cílová skupina, principy nízkoprahovosti

V první části této kapitoly se věnuji rovině, jak jsou obě služby definovány zákonnými normami, komu jsou určeny a na jakých principech fungují.

3.1.1 Zákonná definice služeb

NZDM a TP jsou jakožto sociální služby definovány zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (dále jen Vyhláška). Dle zákona spadají do kategorie služeb sociální prevence. Podle zákona je cílem služeb sociální prevence podporovat osoby, které se ocitli v nepříznivé sociální situaci (nezáleží zda vlastním nebo cizím zaviněním), ve zvládnutí těchto situací a zabránit tak jejich případnému sociálnímu vyloučení. Současně s tím se služby

sociální prevence mají podílet na eliminaci společensky nežádoucích jevů. Zákon pojmenovává okruh oprávněných osob (dále uvádím jako cílová skupina), kterým jsou služby poskytovány a jednotlivé služby definují cílové skupiny samostatně. Zákonné vymezení obou služeb do kategorie sociální prevence legitimuje NZDM a TP k působení proti jevům xenofobie a rasismu.

NZDM fungují ambulantní formu (uživatelé do zařízení dochází na část dne). Zařízení se má zaměřit na osoby ohrožené sociálně nežádoucími jevy a svou činností přispět ke zlepšení nepříznivé sociální situace. Zlepšení lze dosáhnout preventivním zásahem nebo zmírněním rizik vyplývajících ze způsobu života nebo životních podmínek dané osoby. Dospívající nemusí považovat jejich projevy xenofobie a rasismu za problematické a společensky nežádoucí (a z vlastní praxe mohu potvrdit, že obvykle nepovažují). I přesto patří do cílové skupiny služby NZDM, protože jejich postoje a chování ohrožují je samotné nebo okolní společnost (konkrétně např. soužití občanů).

Zákon o sociálních službách § 62 odstavec 2 definuje základní činnosti, které mají zařízení zajistit:

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

Vyhláška 505/2006 Sb. § 27 vyjmenovává úkony, které obsahují výše uvedené základní činnosti:

„a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

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

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,

c) sociálně terapeutické činnosti: socioterapie, jejíž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

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

Všechny uvedené úkony se mohou vztahovat k tématům xenofobie a rasismu. Dospívající může vystupovat v roli uživatele služby, který je zastáncem těchto projevů, nebo terčem (obětí).

Terénní programy mají podobu služby deklarovanu v samotném názvu služby. Působením přímo v terénu jsou zaměřeny na osoby, které z nějakého důvodu nemohou, nechtějí nebo nemají zájem využívat ambulantních nebo pobytových služeb (např. NZDM). Tyto osoby žijí ohrožujícím způsobem, který ohrožuje je samé nebo společnost, případně jsou sami ohroženi někým jiným, včetně prostředí, v němž žijí. Cílem TP je kontaktovat tyto osoby nebo skupiny a nabízet pomoc. Znovu připomínám, že v této práci budu působení TP vztahovat pouze k cílové skupině dospívajících. Pokud tito nechtějí využívat jiných služeb, ačkoliv by jim pro jejich xenofobní a rasistické projevy měla být věnována pozornost, spadají do cílové skupiny právě TP. Nezájem a nechuť vstoupit do kontaktu s nějakou institucí může mít více důvodů. Jedním z nich může být snaha skrýt rozvinutější formu aktivního šíření xenofobních a rasistických myšlenek, např. sympatizantství nebo členství v pravicovém hnutí. Tím více je vhodné, aby těmto dospívajícím věnovali pracovníci terénního programu pozornost a pokusili se je oslovit a nabídnout pomoc.

Pomoc se skládá z těchto základních činností, které jsou také uvedeny v zákonu o sociálních službách § 69:

„a) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“

Vyhláška 505/2006 Sb. § 34 vyjmenovává úkony, kterými jsou naplněny výše uvedené základní činnosti:

„a) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

aktivitu umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,

b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

3. sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob,

4. poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik; v případě uživatele návykových nebo omamných a psychotropních látek prostřednictvím metod přístupu minimalizace škod.“

Stejně jako v případě NZDM se uvedené úkony a činnosti mohou vztahovat k problematice xenofobie a rasismu a uživatel může být v roli zastávce nebo odpůrce, útočníka nebo oběti.

3.1.2 Cílová skupina

Dospívajícím jakožto uživatelům služeb NZDM a TP jsem se věnoval dostatečně v kapitole 1.4.3 Doplním tuto podkapitulu o několik dalších zajímavých zdrojů, abych čtenářům rozšířil povědomí o cílové skupině.

Pracovní skupina (2008, s. 5) charakterizuje v rámci definice NZDM cílovou skupinu takto: „Služba je určena dětem a mládeži, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo jsou jí ohroženy, a které nevyhledávají standardní formy institucionalizované pomoci a péče. Jde o navázání a udržování kontaktu, poskytování informací, odbornou pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu ve způsobu života. Jedná se o ambulantní případně terénní formu sociální služby nízkoprahového charakteru. Cílem je umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohly řešit svoji nepříznivou sociální situaci.“ Rád bych pouze doplnil pohled Klímy (2004), podle kterého uživatelé nízkoprahových a terénní sociálních služeb nevědí, za jakým účelem by měli čerpat nabídku těchto služeb, vyzkoušené postupy se neosvědčily nebo jsou vyčerpané, uživatelé jsou demotivováni k jakékoliv změně nebo ji přímo odmítají. Herzog (2009) doplňuje poznatek, že pracovníky oslovená cílová skupina (skupina nebo jednotlivci) nemusí aktuálně zažívat obtížnou životní situaci, ale na základě posouzení způsobu trávení volného času a prostředí života se pracovníci mohou domnívat, že nějaké obtíže mohou nastat. Nedělníková a Poláčková (2007) označují v tomto případě společnost, která žádá minimalizaci rizikového chování. Tato charakteristika odpovídá dospívajícím s xenofobními a rasistickými projevy. Vyskytují se samozřejmě jedinci nebo skupiny, kteří kvůli svým projevům mají potíže např. ve škole, veřejném prostoru a mohli se stát účastníky vyšetřování orgánů činných v trestním řízení. Tito „aktivnější“ dospívající (např. členové pravicových hnutí jako je Dělnická strana mládeže, nebo členové fotbalových chuligánů) vykazují zřetelněji obtížnou životní situaci. Avšak otázkou zůstává, zda tito mladí lidé budou ochotni být v kontaktu s pracovníky NZDM a TP a zda jim obě služby mohou nabídnout adekvátní podporu a pomoc. Práce s takto vyhraněnou cílovou skupinou vyžaduje specifický přístup, který nabízí např. zahraniční organizace uvedené v kapitole 2.3, a které prozatím v České republice nejsou k dispozici. Avšak, jak dodává Herzog (2007), pracovníci musí být připraveni, že se mohou setkat s různě specifickými skupinami a jednotlivci, třeba právě mladými příznivci extremistických hnutí. Pracovníci by měli průběžně vyhodnocovat, zda je vymezení cílové skupiny aktuální vzhledem k trendům, které se objevují v lokalitě

působení TP a v prostředí NZDM. Tímto monitoringem mohou reagovat včas např. na začínající nebo intenzivnější projevy xenofobie a rasismu u aktivních uživatelů služeb a populace vůbec. Pokud tyto projevy zaregistrují pracovníci u dětí mladšího věku, než je současná cílová skupina, mohou zvážit rozšíření cílové skupiny nebo zavedení speciálních metodických postupů k práci s nimi. Charakteristickým rysem NZDM a TP (zde markantnější znak) je pracovníkova pozornost zaměřená na jednotlivce (na pozadí skupiny) a také na samotnou skupinu a její fungování a pravidla. Jednotlivé aspekty pojmenuji v kapitole 3.2 zaměřené na přímou práci s uživateli služby.

3.1.3 Principy nízkoprahovosti

Pro obě služby je charakteristické, že fungují na základě několika principů, jejichž aplikace zajišťuje maximální dostupnost (odstranění bariér) služby pro cílovou skupinu. Herzog (2009) je názoru, že o těchto překážkách je důležité uvažovat jak z pohledu potenciálního uživatele služby, tak z pozice poskytovatele (společnosti). Při přípravě na práci s tématem xenofobie a rasismu dospívajících uživatelů NZDM a TP považují za vhodné zamyslet se nad principy dostupnosti (respektive bariér) z pohledu nositelů těchto myšlenek a také možných obětí.

Pracovní skupina (2008) popisuje tyto principy, které jsou shodné pro NZDM i TP. Pokusím se u každého principu uvést jeho přínos a případně limit pro práci s dospívajícími s xenofobními a rasistickými projevy.

- *Anonymita* – služby mohou uživatelé využívat anonymně a pracovníci zjišťují jen údaje nezbytné pro poskytování kvalitní služby (např. oslovení, věk, pravidelný výskyt v lokalitě). Dospívající sám rozhoduje, kolik o sobě řekne pracovníkům informací a má právo nahlížet do složky vedené o své osobě. Tento princip považují za velmi přínosný zejména v práci s dospívajícími, kteří jsou zastánci rasistických názorů a případně členy pravicových a extremistických hnutí. Anonymní vystupování ve službách může těmto dospívajícím dodat pocit bezpečí a pomoci překonat strach z prozrazení případně i nelegálních činností. Současně může tento princip být komplikací, pokud by pracovníci chtěli nebo museli aktivitu rasisticky smýšlejících dospívajících oznámit příslušným institucím. Tomuto dilematu se budu věnovat v další části kapitoly.
- *Dobrovolnost* [Klíma (2004) uvádí *respekt, akceptace*]– uživatelé sami rozhodují, kdy služby využijí, jak dlouho budou s pracovníky v kontaktu, do jakých aktivit se zapojí. Pracovník přistupuje k uživateli jako k partnerovi, který je expertem na svůj život. Princip umožňuje každému uživateli individuálně se rozhodnout, o jakém tématu a jak

detailně se budou s pracovníkem bavit. Mohou tak testovat pracovníkovu důvěryhodnost a řídit směr individuální práce. Vzhledem k tomu, že za xenofobními a rasistickými postoji se může skrývat trauma z minulosti či jakýkoliv jiný pro dospívajícího jistě závažný důvod, pomáhá princip dobrovolnosti v navazování spolupráce mezi dospívajícím a pracovníkem.

- *Bezplatnost* – základní služby pomoci jsou poskytovány zdarma. U tohoto principu jsem neobjevil žádná specifika ve vztahu ke xenofobii a rasismu dospívajících.
- *Vstřícná provozní doba* – služby jsou v provozu v odpoledních a večerních hodinách, kdy dospívající mají možnost jich využít a jsou pro terénní pracovníky lépe oslovitelní. V případě terénních pracovníků hraje dobře nastavená provozní doba možnost zúčastnit se různých demonstrací, pochodů, které souvisejí s problematikou xenofobie a rasismu a působit na přítomné dospívající na obou stranách příznivců i odpůrců. V odůvodněných případech typu nepokojů ve Šluknovském výběžku 2011 nebo Českých Budějovicích 2013 je na místě zvážit rozhodnutí realizovat NZDM a TP i mimo běžnou provozní dobu. Tato mimořádná opatření musí být uživatelům služby vysvětlena ze strany pracovníků.
- *Otevřenost* – služby jsou určeny všem v rámci vymezené cílové skupiny bez rozdílu, pokud se uživatelé svým chováním a jednáním neprojeví proti pravidlům, ostatním uživatelům, pracovníkům či službě samotné. Pracovníci mohou princip využít k prezentaci odlišnosti jako běžné součásti dnešní společnosti. Zároveň může být tento neoddiskutovatelný princip překážkou pro dospívajícími, kteří svým xenofobním a rasistickým jednáním budou vystupovat proti jiným uživatelům služby. V takovém případě je vhodné nabídnout dotyčným agresorům jinou podobu využívání služeb, např. TP pracující s různými skupinami dospívajících zvlášť. Nutno zmínit, že také v rámci TP může docházet ke střetům s xenofobním a rasistickým obsahem mezi dospívajícími uživateli služby. Více se střety tohoto typu budu zabývat v tématu pravidel služeb.
- *Blízkost prostředí* – služby by měly být umístěny a realizovány tak, aby se co nejvíce přiblížily prostředí, které je blízké cílové skupině. V případě NZDM se jedná navíc o podobu prostor zařízení (pracovníci TP tento faktor realizují, pokud mají k dispozici kontaktní místnost, např. v podobě maringotky, stavební buňky, dodávky). Pracovníci NZDM vytvářejí ideálně ve spolupráci s uživateli podobu zařízení, aby bylo pro dospívající zajímavé (přitažlivé). Zároveň zodpovídají za výtvarné nebo hudební projevy (pouštění hudby v zařízení), které by svým xenofobním a rasistickým

podtextem útočili na jiné uživatele. Terénní pracovníci naplňují princip blízkosti samotnou realizací služby přímo v prostředí, kde se uživatelé ve svém volném čase pohybují.

Na závěr první části třetí kapitoly shrnuji všechna tři témata. Zákonné vymezení obou služeb umožňuje dle mého názoru dostatečný prostor pro právoplatné začlenění práce s xenofobními a rasistickými projevy dospívajících do náplně obou služeb. Charakteristika cílové skupiny, které jsou služby určeny, je natolik široká, že zahrnuje dozajista i výše uvedenou skupinu. Vzhledem k rozsahu definice je na místě, aby pracovníci každé služby úžeji specifikovali, jaké xenofobní a rasistické chování a projevy klasifikují dospívající do role uživatelů. Pracovníci mohou definovat také projevy, kterými se mladí jedinci dostanou mimo cílovou skupinu (tzv. negativní vymezení). Tato metodická práce má pro službu a pracovníky svůj cíl v ujasnění, komu je služba určena a komu nikoliv. Největší dopad na vstup a následné udržení dospívajícího v některé ze služeb mají z těchto tří tematických okruhů principy fungování obou služeb. Dotýkají se přímo oslovených jedinců a umožňují pracovníkům na ně působit formou budování důvěry, zapojení do rozhodování o službě, snižování strachu z neznámého a celkově odstraňování bariér, které mohou instituce dospělého světa ze své podstaty představovat pro většinu dospívajících. O to více pro dospívající, kteří nevidí nebo nechtějí vidět možná rizika svého chování a vnímání některých jiných lidí, kteří jsou však stejně jako dospívající součástí tohoto světa. Následující kapitola je věnována analýze přístupů a možností působení v rovině vlastního fungování služeb NZDM a TP a v rovině přímé práci s dospívajícími uživateli.

3.2 Fungování služeb, přímá práce s uživateli, metody práce

V této podkapitole se zaměřím na rovinu samotného fungování obou služeb (včetně jejich výhod a limitů), nabídky aktivit a intervencí uživatelům, proces přímé práce s dospívajícím uživatelem, metodu kontaktní práce, možnosti spolupráce s dalšími subjekty v boji proti xenofobii a rasismu a některých dilemat při práci s těmito jevy u dospívajících. Uvádím také několik příkladů inspirace pro práci s dospívajícími čerpaných z první a druhé kapitoly této práce. Při psaní této části práce jsem hledal strukturu (osu), na jejímž základě bych nastínil standardní proces cesty dospívajícího oběma službami, a jak lze v různých fázích kontaktu s uživatelem pracovat na jeho xenofobiích a rasistických tendencích. Zvolil jsem strukturu Standardů kvality sociálních služeb od MPSV (2009, dále jen Standardy kvality), které slouží jako průvodce každé sociální služby v její realizaci a které každá sociální služba musí splňovat. Část Standardů kvality je věnována přímé práci s uživateli služby a část

souvisejícím nastavením služby, která se uživatelů dotýká nepřímo. Další inspiraci struktury jsem čerpal z Herzoga (2009) a jeho pojetí nízkoprahovosti v různých perspektivách.

3.2.1 Fungování služby v kontextu veřejného závazku

Všechny sociální služby, a tedy i NZDM a TP, mají definovány veřejný závazek, kterým proklamují důvod svojí existence, čemu se věnují a kdo z občanů v obtížné životní situaci se na ně může obrátit o pomoc. Veřejný závazek musí být v souladu se zákonem o sociálních službách a prováděcí vyhláškou, o kterých jsem se zmínil výše. I když se tato část nevztahuje k přímému působení na dospívající uživatele v souvislosti s xenofobií a rasismem, je dobrou praxí věnovat se analýze poznatků o osobách a jevech, které se v lokalitě, kde služba působí, objevují a se kterými se pracovníci mohou setkat a pravděpodobně setkají. Tuto analýzu lze provést formou strategického plánování a je vhodné ji realizovat jak u služby NZDM a TP, která začíná v lokalitě působit, tak u služby již fungující. Rozdíl v pojetí sběru a využití informací je následující:

- V případě začínající služby lze čerpat z dokumentů a analýz vytvořených pro účely místní samosprávy, průzkumu mezi cílovou skupinou a občany lokality, odborné literatury a internetových odkazů. Začínající TP může čerpat poznatky přímo z terénu v rámci monitorování (domnívám se, že tento sběr informací mohou, byť v omezenější míře, realizovat také pracovníci NZDM). Pracovníci obou služeb mohou využít získané poznatky v přípravě na práci s tématem xenofobie a rasismu a mít alespoň minimální představu o problematice v dané lokalitě.
- Pracovníci fungující služby NZDM a TP již mají určitou představu o problematice xenofobie a rasismu v lokalitě a cílem je aktualizovat a ověřit relevantnost současných poznatků z přímé práce s uživateli a vývoje situace v lokalitě. Prvotním zdrojem jsou samotní pracovníci, do průzkumu je možné zapojit uživatele služby a také se věnovat zdrojům uvedeným v předchozím odstavci.

Buryánek (2005) doporučuje učitelům zmapovat si, jaké stereotypy a předsudky se u studentů objevují. Stejný postup mohou udělat pracovníci NZDM a TP. Cílem je získat přehled, proti komu jsou negativní postoje dospívajících směřovány, s jakou intenzitou (xenofobní postoje až aktivní rasistické projevy) a četností (výskyt v souvislosti např. se zprávami v médiích nebo pravidelné téma rozhovorů bez ohledu na vnější zdroje). Požadovaná data lze získat v přímých rozhovorech s dospívajícími uživateli služeb (aktivní dotazování nebo pasivní příjem), rekapitulací témat dřívějších rozhovorů (některé evidenční programy umožňují filtrovat výkony podle přiděleného tématu nebo nadpisu). Pokud mají

pracovníci kapacitu, mohou si data rozšířit o informace ze školských zařízení (pokud je dobře navázána spolupráce a školy jsou otevřené komunikaci navenek), z programů primární prevence, od kurátorů pro mládež, městské a státní policie ČR, které v dané lokalitě působí. Každá lokalita má svá specifika a je žádoucí, aby se územní rozsah zkoumaných zdrojů shodoval s působností registrované sociální služby, kterou dospívající využívají. Pracovníci by se měli před sběrem dat dohodnout, jaká data sbírají a být připraveni argumentovat případným zájemcům z řad dospívajících, jak s nimi naloží a k čemu je sbírají. Již v této fázi se může vyskytnout příležitost k zajímavému rozhovoru a je vhodné, aby pracovník uvedl skutečný důvod zájmu o problematiku projevů xenofobie a rasismu (např. „Slyšeli jsme poslední dobou hodně nadávek na cizince a zajímá nás, co to může znamenat“.). Pracovníci ze sesbíraných dat získají přehled, které téma/skupina se vyskytuje nejčastěji, v ideálním případě co je tím důvodem. Mohou si sestavit tabulku důležitosti, na kterou oblast se zaměřit nejdříve a získat o této oblasti základní informace.

Tento přístup analýzy poznatků za účelem přípravy nebo pokračování práce s xenofobními a rasistickými uživateli je ve shodě s doporučením v druhé kapitole o přípravě na realizaci multikulturní výchovy (Buryánek, 2002; Moree, 2008). Také pracovníci zahraničních organizací (Mikusch, 2014; Odén, 2009) uvádějí fázi přípravy a seznámení s tématem jako podstatnou součást následné přímé práce s uživateli služeb. Část přípravy se týká také samotného pracovníka, kterému se budu věnovat později.

3.2.2 Práva, pravidla a výchovné situace

V rámci Standardů kvality sociálních služeb od MPSV (2009) je kladen důraz na informování a dodržování práv uživatelů sociálních služeb napříč cílovými skupinami. Stejně je tomu v případě dospívajících. V kontextu problematiky xenofobních a rasistických projevů se pracovníci mohou potýkat s různými mantinely práv uživatelů (např. právo sdělit svůj názor, právo na důstojnost). Záleží na metodickém nastavení služby, z jakých zdrojů čerpají pracovníci rozsah práv uživatelů (od práv souvisejících s provozem služby, přes Listinu základních práv a svobod ČR, až po Úmluvu o právech dítěte). Domnívám se, že pro účely této práce postačí pojmout práva uživatelů z hlediska využívání služby NZDM a TP.

Výchozím rámcem jsou pro mě principy nízkoprahovosti těchto služeb, která udávají základní povědomí, jaká práva jsou uživateli služeb k dispozici. Pro ukázkou prezentuji práva služby Terénní programy v Praze 11, kterou realizuje Proxima Sociale (2014):

- „Bezplatně použít službu během provozní doby,
- na kontakt s pracovníkem v dohodnutých časech a místech,
- na informace,

- odmítnout kontakt s pracovníkem,
- na pomoc, radu,
- na stížnost,
- vybrat si, zda zůstane anonymním uživatelem, nebo poskytne informace o své osobě,
- číst dokumentaci o své osobě.⁵

V případě NZDM Jižní Pól přidávají pracovníci Proxima Sociale (2014) navíc právo rozhodnout se využít nebo nevyužít nabízeného programu. Jsem si vědom, že jiná zařízení mají práva jinak definována, pro exemplární příklad jsou tato dostačující. U výše uvedených práv uživatelů (zájemců) obou typů služeb spatřuji několik možných střetů mezi zájmy dospívajícího uživatele a působením pracovníka, které mohou vzniknout na základě xenofobního a rasistického postoje uživatele. Uživatel s xenofobním a rasistickým postojem může v rámci práva:

- *na informace* hledat nebo žádat od pracovníka takový druh informací, na který by se mohl vztahovat některý z paragrafů uvedených v první kapitole (např. sledování videoklipů pravicových hnutí na internetu v NZDM nebo TP, chatování na diskuzních fórech, vyhledávání symbolů souvisejících s rasistickou problematikou atd.). Pracovník by měl uživateli sdělit, že zachytil jeho aktivitu a požádat o vysvětlení zájmu uživatele o tento druh informací. Ve vhodný okamžik je užitečné informovat dospívajícího o riziku možného trestního postihu těchto aktivit a tím předejít skutečnému postihu.
- *na stížnost* podat stížnost na jiného uživatele pro odlišnou kulturní nebo etnickou příslušnost, která stěžujícího odrazuje od využívání služby nebo z jiného důvodu. V tomto případě může pracovník vyřizující stížnost odpovědět na stížnost odkazem na principy služby, která je otevřena všem bez rozdílu. Zároveň pracovník vybídne stěžovatele, aby popsal konkrétní projevy, které mu překáží ve využívání služby. Tím uživatele učí, aby se v případě nespokojenosti vyhnul používání zevšeobecnujících argumentů souvisejících s osobností a původem druhého člověka.

U všech příkladů nacházím společný rys v podobě nabídky dialogu ze strany pracovníka, aby uživatel popsal, vysvětlil, co bylo impulsem k jeho jednání. Pracovník současně zůstává v roli držitele pravidel (bezpečného prostředí služby) a dává uživateli na srozuměnou, že si je vědom jeho aktivit, aktivně na službě působí. Bezpečné prostředí vytváří především NZDM, které je pracovištěm, za které pracovníci zodpovídají (u TP v případě

⁵ Proxima Sociale (2014), <http://proximasociale.cz/teren-jizak.php>

dispozice zázemí). Pracovníci NZDM disponují mocí usměrňovat provoz zařízení a aktivitu uživatelů. Dobře vyškolený pracovník si je této kontrolní funkce vědom a umí s ní zacházet ve prospěch ostatních uživatelů (chrání) a zároveň také ve vztahu k uživateli, který může porušit některá pravidla.

Pravidla jsem zde zmínil již několikrát, a proto se o nich zmíním detailněji. Pravidla jsou základní součástí provozu NZDM a TP. Definují chování a jednání, která pracovníci po uživatelích služby vyžadují (pozitivní formulace), anebo která jsou ve službě zakázána (negativní vymezení). Pravidla by měla být umístěna na dobře viditelném místě v NZDM (pracovníci TP jsou odkázáni na slovní nebo písemnou prezentaci pravidel služby a opakování této informace) a všichni uživatelé by o jejich existenci měli mít povědomí. Pravidla slouží pracovníkům jako opěrné body, které uživatelům nastavují hranice, kam až mohou chováním směřovat, respektive jaké chování znamená překročení těchto mantinelů. Rozsah a detailnost znění pravidel se liší služba od služby. Pravidla nemusí být deklarována řečí „zákonů“, spíše popisují oblasti chování. Xenofobní a rasistické projevy dospívajících (verbální, grafické či fyzické podoby) jsou porušením pravidel týkajících se např. ohleduplného vzájemného chování a vystupování mezi uživateli a pracovníky, žádné agrese v zařízení, zákazu šikany a jiných formulací. Pracovníci mohou v pravidlech explicitně vyzdvihnout zákaz xenofobních a rasistických projevů, stejně tak mohou popsat normu formulí „chováme se k sobě slušně“. Záleží na aktuálnosti a závažnosti porušování pravidel tímto chováním. U obou služeb NZDM a TP bude mít práce s pravidly různou podobu vzhledem k odlišnému prostředí působení. V NZDM se nabízí pestřejší pole působnosti v rámci pravidel, a proto se následující přístupy týkají především této služby. Pracovníci NZDM jsou zodpovědní za bezpečný prostor služby a deklarují tím uživatelům, proč jsou nuceni vstupovat do určitých situacích v souvislosti s pravidly. Vždy je vhodné zapojit do práce s pravidly také uživatele služby, kteří si dialogem pravidla zvědomují a v případě konfliktu mohou sami poukázat na porušování pravidel, ke kterému v NZDM dochází. Debata nad významem a obsahem pravidel může přejít do práce se skupinou dospívajících na konkrétní preventivní téma např. co kdo považuje za xenofobní a rasistické chování, zda se s takovým chováním setkal, jak by se zachoval jako svědek. V případě TP mohou vést pracovníci s uživateli debatu, do jakých mezních situací v kontextu xenofobie a rasismu mohou vstupovat a do jakých musí zasáhnout (např. rozdíl mezi slovním osočováním mezi dospívajícími s etnickým podtextem a rvačkou se stejným tématem ovšem s možnými zdravotními následky).

Základním přístupem ze strany pracovníka je poukázat na porušení pravidel, neopomíjet xenofobní a rasistické projevy a nedělat výjimky mezi uživateli. Řezníček (2009) spatřuje v odpouštění a přehlížení první zárodky vyhrcořenějších konfliktů do budoucna. Ideálním postupem je rozpoznat z náznaků chování uživatele, atmosféry kontaktu mezi uživateli, že může k nějakému konfliktu dojít a působit preventivně s cílem zastavit možný rozvoj konfliktu. V této fázi by měl pracovník postupovat citlivě, aby se z něho nestal „hlídací pes“ a nenarušil (vy)budovaný vztah důvěry mezi ním a uživateli. Pracovník se při rozhovoru s uživatelem, v čem spatřuje porušení pravidel, může odkázat nejen na pravidla služby, ale také o zákonné normy, které některé projevy xenofobie a rasismu zapovídají a které jsem uvedl na začátku této podkapitoly. V návaznosti na seznam pravidel by měl existovat seznam sankčních opatření, která budou následovat při porušení pravidel a uživatelé by měli být o seznamu informováni. Pracovníci mohou společně s uživateli služby stanovit následná opatření, jejichž variabilita je různorodá (např. od napomenutí, přes odpracování, po zákaz využívání služby). Pracovníci NZDM mají oproti TP pestřejší pole působnosti co se týče nabídky alternativních opatření k zákazu využívání služby. Pokud je důvodem porušení pravidel xenofobní a rasistické jednání, může mít opatření podobu např. rozhovoru s uživatelem na jeho pohled na oba jevy, sepsat úvahu na téma, nakreslit komiks, odstranit grafický výtvar, omluvit se poškozenému uživateli aj. Na porušení pravidel lze nahlížet také jako na výchovnou situaci, jak ji popisuje Řezníček (2009). Cílem není jen udělit sankci, ale využít situaci porušení pravidel s cílem upozornit uživatele, jakým chováním a jednáním se dopustil „faulu“. Vzhledem k tomu, že pracovník NZDM nebo TP vystupuje také v roli zástupce společnosti, dostává uživatel zprávu, jaké chování není ve společnosti žádoucí. Pracovník má příležitost pokračovat v sociálně pedagogickém úsilí a výchovnou situaci využít k pojmenování chování, které naopak společnost vítá. Pracovník může zapojit i ostatní uživatele do řešení vzniklé situace. Tento pracovní postup vyžaduje dobrý odhad konstelace na službě, aby nedošlo k zažehnutí nové konfliktní situace. Dobře zvolená intervence může mít preventivní dopad na ostatní přítomné uživatele, kteří sami mohou přispět k objasnění a urovnání konfliktu. Zpětná vazba od vrstevníků může působit příměji na postoj dospívajícího uživatele, který porušil pravidla, než od pracovníka služby. Ten však zodpovídá i nadále za proces jednání s uživatelem a má rozhodující slovo při konečném verdiktu.

Holá (2012) uvádí několik doporučení, jak se může pedagog/pracovník připravit na projevy násilí z nenávisti, ke kterému v souvislosti s xenofobií a rasismem může dojít ve školním prostředí. Považuji tyto přístupy za podnětné také pro pracovníky zejména NZDM. Pedagogové si mají připustit, že se takové násilí může ve škole objevit. Dále se mají zajímat

o vztahy mezi studenty, podporovat jinakost a respektovat ji. Pedagog má jasně definovat, jaké chování je za hranou školního řádu a vztahů mezi lidmi celkově a označovat projevy pravými jmény. Pokud se objeví netolerantní nálady ve společnosti, měl by okolnosti vzniku pedagog se studenty probrat a vyjasnit případné zavádějící nebo přímo falešné informace. Reagovat má pedagog ihned, jakmile se nějaké xenofobní a rasistické projevy objeví a to i tehdy, pokud si není jist obsahem projevu. Dává najevo, že pozorně sleduje dění ve třídě a kolektivu. Oceňovat má pedagog aktivní jedince, kteří se postavili proti jakémukoliv násilí.

Pokud již k násilí došlo, musí pedagog podle Holé (2012) postupovat citlivě. Prvním krokem je zajistit si dostatek informací k posouzení situace. Vyjádřit se mohou všichni zainteresovaní studenti. Prvotní péči je třeba věnovat obětem násilí, rozhodně však nekonfrontovat s útočníky s cílem najít pravdu za každou cenu. Pokud je to nutné, kontaktuje pedagog zákonného zástupce. Pozornost si zaslouží také agresori, protože cílem je, aby se takového chování v budoucnu vyvarovali (je možné, že si neuvědomují závadnost svého počínání). Pedagog se o pomoc může obrátit na školního výchovného poradce nebo odbornou pomoc vně školy (např. poradna Justýna, odborník Michal Kolář, lektoři programu primární prevence). Pokud došlo k závažnému protizákonnému jednání, je někdy nezbytné obrátit se na orgán Policie ČR.

Jsem si vědom, že někteří pracovníci z oboru NZDM a TP si na tomto místě vybaví řadu situací porušení pravidel a následných rozhovorů s „proviněnými“ uživateli, kteří nebrali v potaz pracovníkovu snahu o dialog a hledání nezávadné formy projevu dospívajícího. Přesto se domnívám, že pracovník musí dbát na dodržování pravidel v rámci vytváření a udržování bezpečného prostředí poskytování služby všem uživatelům a v rámci procesu dospívání, pro které je charakteristické testování hranic světa dospělých. Pokud toto testování v sobě nese prvky xenofobního a rasistického jednání, je zapotřebí pracovníkovu pozornost tím více, protože takové jednání se dotýká života druhých lidí, nejen agresora.

3.2.3 Jednání a plánování s uživatelem, nabídka výkonů a činností, metody práce

Na předchozích řádcích jsem popisoval konkrétní postupy práce s dospívajícím uživatelem NZDM a TP v kontextu práv a pravidel služeb. Tomuto jednání však předchází první setkání s dospívajícím, který přichází a seznamuje se službou NZDM. Pracovníci TP oslovují potenciální uživatele v rámci monitoringu výskytu cílové skupiny a monitoringu sociálně nežádoucích jevů. Standardy kvality MPSV (2009) tuto fázi pojmenovávají *Jednání se zájemcem*. Herzog (2007) vyjmenovává oblasti služeb, se kterými je dospívající v této fázi navazování spolupráce seznámen:

- o jakou službu se jedná, jak funguje, komu je určena,

- kdy je služba otevřena, kde je možné pracovníky TP potkat, kdo služby poskytuje,
- co služba nabízí za aktivity,
- jaká jsou pravidla služby a jaká má jedinec práva.

Pracovníci mohou výše uvedené informace zpracovat do formy letáku, který dospívajícímu předají. Pracovník se kromě představení služby zajímá, co jedince do NZDM přivedlo, v případě TP jak tráví svůj volný čas na místě setkání. Již při prvním setkání může pracovník rozpoznat na základě signifikantních vnějších znaků a projevů, zda dospívající patří k nějaké subkultuře (např. pravicového hnutí), či zastává xenofobní a rasistické názory. Další rysy jeho osobnosti a postoje se projeví při dalších setkáních, záleží na četnosti kontaktů s pracovníky služby. Oslovení jedinci a skupiny se projevují v různém tempu, někteří o sobě prozradí spoustu informací při prvním setkání, jiní jsou zdrženlivější. Pracovník je vnímavý a dokáže se přizpůsobit tempu dospívajícího.

Fáze *jednání se zájemcem* slouží oběma stranám, aby se mohli rozhodnout, zda spolu uzavřou spolupráci v podobě smlouvy o poskytování sociální služby. Dospívající v roli zákazníka služby ověřuje, zda mu služba a její pracovníci mají co nabídnout. Pracovník zjišťuje, zda jedinec spadá do cílové skupiny, zajímá se o něj a jeho potřeby, které jsou v souladu s nabídkou služby. Není pevně stanovená doba, za jakou se obě strany mají rozhodnout a opět připomínám, že se jedná o individuální přístup. Základním nástrojem je rozhovor vedený mezi pracovníkem a dospívajícím. Pracovník se snaží utřídit poznatky získané z rozhovoru s ním a z pozorování jeho projevů, chování a jevů, které ho provází. K běžné praxi patří, že dospívající nedokáže jasně formulovat, proč chce využívat danou službu (pokud opravdu chce). Pracovník může pojmenovat jím zachycená fakta a nabídnout některá témata, zda je dospívající považuje za podstatná k řešení. Pracovník prezentuje nabídku témat citlivě, zvláště pak u xenofobních a rasistických postojů, které jsou navázány na hlubší složku osobnosti jedince. Pracovník se vyhýbá spekulacím, domněnkám a jasným závěrům. Důvodem je neodrazení dospívajícího od služby, pracovník nezná historii vývoje jedince, který jediný dokáže posoudit, jaký způsob pomoci a kontaktu mu vyhovuje a bude k užítku. Dospívající má plné právo se rozhodnout nevyužívat NZDM a TP a pracovník takové rozhodnutí respektuje. Může nabídnout informační materiál pro případ, že dospívající změní názor nebo se vyskytnou okolnosti a situace, kdy některou službu bude potřebovat. V případě že kamarádi tohoto dospívajícího jsou uživatelé TP, je na místě se s jedincem dohodnout, jak bude probíhat setkávání v rámci celé skupiny (např. vzájemné pozdravy, nabídka aktivit aj.). Pokud dospívající odmítl službu TP z důvodu nedůvěry vůči pracovníkům (např. v souvislosti s členstvím v pravicovém hnutí nebo chuligánském spolku), je ideální

pokusit se dohodnout s dospívajícím na podobě přítomnosti pracovníků ve skupině. K projednávání pozve pracovník i uživatele služby, aby vyjádřili svůj názor. Pracovníci by měli být obezřetní v situacích, kdy nespolupracující jedinec má ve skupině význačné postavení a ostatní členové party jsou pod určitým tlakem. Zde je vhodnější vést rozhovory odděleně a zajímat se o názor uživatelů na přítomnost pracovníků ve větším soukromí, kdy nebudou pod vlivem dotyčného. Pracovníci respektují názor uživatelů, i když by znamenal ukončení spolupráce. Vždy je možné nabídnout čas na rozmyšlenou, nebo najít jinou variantu setkávání. Pracovník za uživatelem přichází pouze několikrát za týden na určitý časový úsek a bylo by chybné a pro uživatele ohrožující, kdyby pracovník vyvíjel ochranné tendence a snažil se zvrátit rozhodnutí nebo přímo útočit na vůdce skupiny.

Pokud se dospívající s pracovníkem dohodnou na tématu spolupráce a dospívající souhlasí s podmínkami služby, uzavřou společně ústně nebo písemně Smlouvu (Dohodu) o poskytování sociální služby. Ze zájemce se stal uživatel se všemi právy a pravidly, které k tomu patří. Pracovník a uživatel se setkávají, hovoří spolu o tématech důležitých pro uživatele a podle jeho možností a potřeb naplňují proces *individuálního plánování*, jak jej popisují Standardy kvality MPSV (2009). Cílem plánování je pojmenovat obtížnou životní situaci, která hrozí že se rozvine nebo je v životě uživatele již přítomna, a sestavit postup podpory a pomoci uživateli s jejím řešením. Sestavený plán je následně realizován a po jeho skončení ho pracovník a uživatel společně zhodnotí, zda došlo k naplnění stanoveného cíle. Podle Nedělníkové a Poláčkové (2007) se má pracovník při zhodnocení zajímat, zda si je uživatel vědom způsobu, jakým k naplnění cíle došlo, aby tento postup adaptoval do svých dovedností a mohl využít znovu při řešení podobné situace. Téma xenofobních a rasistických postojů a chování se může stát obsahem dohodnuté spolupráce. Rozdíl v pojetí bude vycházet ze skutečnosti, zda s tématem přišel sám uživatel (skupina) nebo ho nabízí pracovník. Pro pracovníka je snazší (a pro uživatele také), pokud téma sdělí uživatel a společně se dohodnou, čemu se budou věnovat, kam by chtěl uživatel v řešení dojít, kdy, jaké metody použijí a jak poznají, že se cíl podařilo naplnit. Téma xenofobie a rasismu se může v dohodnutém plánu objevit v různých podobách:

- obecné informace, fakta, pojmy,
- dění a nálada ve společnosti, zprávy z médií,
- nespokojenost s chováním spoluobčanů a rozvoj předsudků,
- sympatizantství s myšlenkami a aktivitami pravicových hnutí a jejich členů (nebo naopak odpor vůči nim),

- úvahy o motivech xenofobního a rasistického jednání, hledání potenciálních prvotních příčin, které ovlivnily další směřování uživatele,
- sounáležitost s partou vrstevníků, kteří vyznávají xenofobní a rasistické postoje, a výhody/nevýhody z toho plynoucí,
- střet se zákonnými normami v souvislosti s xenofobním a rasistickým jednáním a možné důsledky z něj plynoucí,
- negativní zážitek oběti xenofobie a rasismu.

V některých případech je zřejmé, čeho chce uživatel dosáhnout, je to on, kdo přináší téma spolupráce (např. kde si stěžovat, jak se vyhnout trestu, jak se bránit agresivnímu chování). Ovšem jak již bylo řečeno, dospívající uživatelé NZDM a TP jsou cílová skupina, která nemusí nebo nechce spatřit rizikovost svého jednání a je na pracovníkovi, aby takové jednání uživateli pojmenoval a pracoval s ním na tom, aby od něho upustil nebo alespoň zmírnil jeho následky. Pracovníkovo působení ovlivňuje také odlišný charakter obou služeb. Při NZDM dochází k častějšímu kontaktu s některými uživateli, což umožňuje pracovníkům navazovat na předešlé rozhovory a plynuleji rozvíjet témata spolupráce. NZDM disponuje vhodnějším zázemím pro skupinovou práci na vybraném tématu. TP dokáže oslovit více uživatelů z různých míst lokality a pracovat s aktuálním děním ve skupině uživatelů a jejich okolí. Nepravidelný kontakt s dospívajícími uživateli TP narušuje plynulost rozvíjení tématu spolupráce. Na základě vlastní praktické zkušenosti se domnívám, že v případě xenofobie a rasismu musí být více iniciativní pracovník. Zda si to myslí také jiní pracovníci NZDM a TP, to se dozvíme ve empirické části práce.

Pracovník má k dispozici řadu výkonů (intervencí), kterými realizuje běžný kontakt s uživatelem a také plnění dohodnutého plánu řešení obtížné životní situace. Jednotliví poskytovatelé služby NZDM a TP mohou použít vlastní pojmenování výkonů. Já představím výkony, jak je definuje pojmosloví Pracovní skupiny (2008) a Herzoga (2007). U každého výkonu uvedu jeho využití v práci s tématem xenofobie a rasismus. Jedná se o výkony, které spadají do kategorie sociálního charakteru (sociální práce/sociální pedagogiky). Pro přehlednost uvádím jednotlivé výkony zvlášť:

- *Kontaktní práce (kontakt)* – zde míněno jako jednotlivý výkon, kterým obvykle začíná setkání pracovníka a uživatele. Kontakt slouží k rozvíjení vztahu mezi pracovníkem a uživatelem s cílem umožnit dospívajícímu vyjádřit své potřeby v souvislosti s nabídkou služby. Pracovník by rozhodně měl tímto výkonem začínat rozhovor s uživatelem na téma xenofobního a rasistického chování, protože umožňuje postupnou orientaci v problematice v souladu s tempem uživatele.

- *Situační intervence* – pracovník tímto výkonem vstupuje do obvykle konfliktní (výchovné) situace, která vznikla při poskytování služby. V návaznosti na xenofobní a rasistické projevy dospívajících budou pracovníci intervenovat v případech porušení pravidel NZDM takovými projevy. Pracovníci TP mohou vstupovat do situací s xenofobním a rasistickým kontextem odehrávající se v přirozeném prostředí uživatelů a využít jej k poukázání např. možných příčin konfliktů, pohledu z druhé strany, jak se může dívat i společnost (např. „když se tahle hlučně chováte, budí to dojem, že jste nebezpeční“).
- *Informační servis* – sám název napovídá, že se jedná o poskytování konkrétních informací uživateli služby, na kterých se společně dohodli, že je uživatel vyžaduje. Rozsah je velmi pestrý podle obsahu plánu spolupráce, forma ústní nebo písemná. Rozdíl v poskytování informací v NZDM a TP spatřuji v odlišném technickém zázemí, které je k hledání informací nutné (počítač s připojením k internetu, možnost tisku, rozmístění letáků v prostorách zařízení). Ovšem terénní sociální pracovníci se snaží vycházet potřebám svých uživatelů vstříc, jak o tom svědčí diskuze na fóru České asociace streetwork (2013). Poskytováním informací může pracovník snižovat xenofobní postoje a napětí uživatelů, kteří mají zavádějící informace (např. „do lokality se bude stěhovat několik set romských rodin“; „za chvíli bude Romů více než Čechů“; proč mají Vietnamci šikmé oči a proč Romové tmavou kůži; historický vývoj subkultury skinheads, kteří na začátku vystupovali jednotně proti rasismu; dopady politiky třetí říše Adolfa Hitlera na okolní svět a lidi v něm). Pracovník může využít informace k rozvinutí tématu rozhovoru s uživatelem. Ovšem pokud má ambice působit preventivně proti rozvoji xenofobních a rasistických postojů, měl by se pokusit posunout rozhovor blíže k osobnosti uživatele.
- *Poradenství* – pracovník s uživatelem hledá řešení obtížné životní situace, se kterou se na něj uživatel obrátil s prosbou o radu, konstatováním nejistoty nebo vyjádřením strachu. Uživatel musí mít opravdový zájem na řešení situace (tématu), protože bez jeho investice se z poradenství stane jednostranné doporučení pracovníka, které může na první pohled odpovídat požadavkům. Příkladem může být nejistota uživatele při rozhodování, zda se připojit k ostatním členům skupiny (se kterou tráví volný čas), kteří chtějí iniciovat rvačku s partou romských kluků, aby konečně pochopili, jak se mají chovat.
- *Krizová intervence/pomoc v krizi* – akutní řešení vypjatého psychického stavu uživatele, jehož cílem je stabilizace uživatele. Míra intervence pracovníka se odvíjí od

jeho kvalifikace poskytovat krizovou intervenci. Tento výkon poskytne pracovník např. v situaci, kdy se uživatel stal obětí násilí z nenávisti a je tímto zážitkem otřesen nebo přímo fyzicky zraněn. Z druhé strany může jít o uživatele, který se takového útoku aktivně zúčastnil, ale konflikt se rozšířil a otočil proti němu, byl během něho zraněn, uvědomil si závažnost svého jednání, což jím hluboce otřásl.

- *Případová práce* – dlouhodobá práce na individuálním plánu, která se skládá z poskytování různých zde vyjmenovaných výkonů (intervencí). V kontextu xenofobie a rasismu se domnívám, že pracovník bude poskytovat minimu uživatelů a pokud ano, tak u náročných plánů typu: uživatel se rozhodne opustit skupinu, která vyznává rasistické a extremistické postoje a požádá pracovníka o podporu v tomto náročném rozhodnutí a procesu; uživatel svým rasistickým jednáním způsobil někomu fyzické zranění a je proti němu zahájeno trestní řízení.
- *Práce se skupinou* – aktivita směřující ke skupině uživatelů (předem naplánovaná nebo situačně rozvinutá), která má rozhodně své místo jako druh přístupu ke xenofobii a rasismu dospívajících. Pracovník by měl být připraven jednat s více uživateli najednou vzhledem k vývojovému období dospívajících a charakteristice cílové skupiny NZDM a TP. Jednání s jednotlivcem a skupinou vyžaduje od pracovníka umění střídat styly kontaktu, práci se skupinovou dynamikou, brát v potaz rozdílnou míru otevřenosti a upřímnosti vyjádření uživatele/uživatelů, vliv dalších přítomných a vzájemné sdílení a podporování (utvrzování) se např. v xenofobních a rasistických postojích. Zmíněný Weir (2013) doporučuje pracovat nejprve se skupinou a později pokusit kontaktovat jedince, když se objeví osobnější témata. Pokud vede pracovník skupinu dospívajících, také dává na výběr přítomným uživatelům, jakému tématu se chtějí věnovat, zda se chtějí podělit o své názory s ostatními, což záleží na složení skupiny a vzájemných vztazích mezi členy. Co může být obsahem práce se skupinou popisují níže v této kapitole.
- *Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele* – pracovník jedná s návaznými institucemi, jejichž služeb chce uživatel využít a požádal ho o zprostředkování kontaktu. Výčet možných institucí uvádím níže v kapitole, některé mohou pracovníky NZDM a TP kontaktovat bez ohledu na zájem uživatele. Pracovníci služby by měli mít sepsaný postup, jak v takovém případě reagují, respektive, jakým způsobem o svém setkání s institucí informují uživatele (pokud to nemají zakázáno). Domnívám se, že při práci s tématem xenofobie a rasismu bude převládat právě kontakt iniciovaný vnějšími institucemi za účelem řešení rizikového chování dospívajícího.

- *Práce s blízkými osobami* – kontakt s blízkými osobami uživatele, který je realizován pouze s jeho souhlasem. V souvislosti s xenofobním a rasistickým jednáním vidím minimální využití tohoto výkonu, snad kromě závažných případů jaké jsem uvedl u výkonu Případové práce. Důvodem je dodržování dohodnutých pravidel s uživatelem a zájem nepoškodit navázanou spolupráci. V případě zákonných zástupců, kteří mají dle zákona právo na informace, je na místě zůstat nestranným pracovníkem a snažit se zprostředkovat setkání mezi rodiči a dospívajícím. Výjimkou je dle mého názoru situace, kdy uživatel je ohrožen na životě a poskytnutí informace ze strany pracovníka může přispět k jeho záchraně.
- *Pobyt v zařízení* – tento výkon poskytuje pouze NZDM. Uživatel čerpá pouze prostory a vybavení zařízení k trávení volného času, může se zapojit do volnočasových aktivit nebo si vyřizovat vlastní záležitosti. Takové čerpání služby je nastaveno s ohledem na právo uživatele nebýt v kontaktu s pracovníkem služby, a přesto zůstat v kontaktu s kamarády, odpočinout si po svém a být na místě, kde se cítí dobře.

Pracovníci NZDM a TP mohou realizovat také *volnočasové aktivity* jako doprovodné činnosti k sociálnímu a pedagogickému působení. Tyto aktivity jsou pouze prostředkem k nějakému cíli, který pracovníci předem definují. Ideálním stavem je zapojení uživatelů do všech fází konání aktivity (iniciace, přípravy, realizace, zhodnocení). Jejich zapojení odráží skutečnou potřebu a vůli se do aktivity zapojit a minimalizuje se riziko minutí účinku akce. Pracovní skupina (2008) hierarchizuje typ aktivit (řazeno podle zvyšujících se nároků na přípravu a organizaci ze strany pracovníků). U každé aktivity nabídnu využití k tématu xenofobie a rasismu:

1. *Jednoduché volnočasové aktivity* – s nápadem přichází uživatel, ví jak realizovat a co potřebuje za vybavení, které pracovník snadno zprostředkuje (poslech hudby, zapůjčení míče, promítání filmu, který uživatel přinese). Běžná výbava NZDM umožňuje uživatelům tyto aktivity realizovat a pracovník má možnost seznámit se blíže se zájmy, které uživatel má a které mohou obsahovat xenofobní a rasistické prvky. Pracovník tak přes aktivity naváže rozhovor a pokusí se blíže zmapovat, do jaké míry se uživatel těmto zájmům věnuje, co se mu na nich líbí. Pracovník může na oplátku ukázat a popsat vlastní zájmy, ovšem s jasným vědomím, jaký to má účel ve vztahu k práci a kontaktu s uživatelem. Aktivity musí splňovat pravidla služby. TP mohou nabídnout podobné aktivity, i když jejich výběr je více závislý na (ne)dostatku zázemí. Pokud však vlastní notebook, tablet nebo mohou využít zdroje elektrické energie z místních institucí, záleží na ochotě uživatelů se do těchto aktivit zapojit.

Výhodou TP je snadná realizace sportovních činností, kdy do výbavy pracovníků může patřit míč, frisbee. V rámci těchto kolektivních sportů může dojít k setkání jednotlivců (part) z různých kulturních či etnických skupin. Tím se vytvoří prostředí pro rozvoj tolerantních postojů. Z praxe mám však zkušenost, že jednotlivé party chtějí sportovat ve složení, v jakém se znají z místa setkávání a k propojení s jinými lidmi tak nemusí dojít.

2. *Náročnější volnočasové aktivity* – vyžadují složitější vybavení ze strany NZDM (TP v těchto aktivitách nefiguruje), které uživatel může následně bez přítomnosti pracovníka využívat (hudební zkušebna, výtvarná dílna, počítačová místnost). Podobně jako v předchozí aktivitě se pracovník zajímá o podobu aktivitu, motivaci uživatele se jí věnovat. Zajímavou interaktivní formu sociálně pedagogického působení nabízejí internetové hry Ghettoout.cz a Czechkid.cz
3. *Akce navržené uživateli* – uživatelé přicházejí s nápadem zorganizovat akci nebo se nějaké zúčastnit. Pracovníci s uživateli spolupracují na podobě akce, snaží se je zapojit v co největší míře a rozvinout jejich organizační kompetence. Může jít o fotbalový turnaj (lokálního charakteru), jednodenní výlet na místo, které uživatele zajímá, vaření/grilování, přespání v zařízení, účast na koncertu, vícedenní pobyty s uživateli. V případě turnaje mohou pracovníci podpořit setkání různých týmů a příkladně ukázat možnost společného soužití s cílem zahrát si fotbal. Výlet může směřovat do míst, která nějakým způsobem souvisí s problematikou xenofobie a rasismu (Památník Terezín). Kulturní zážitek v podobě návštěvy výstavy, kina, divadla, festivalu různých kultur zprostředkuje pohled na kultury, zvyklosti a vůbec život jiných národů nebo etnických skupin. Důležité je zvolit umělecké vyjádření, které bude pro dospívající přitažlivé a konzultovat předem výběr s potenciálními účastníky akce. Multikulturní centrum Praha realizovalo v roce 2009 (Pospíšil editoval) projekt CZECH MADE?, v němž se zaměřilo na přiblížení části života cizinců, kteří přišli do České republiky za prací. Komiksové ztvárnění odhaluje pohnutky cizinců odejít z vlastní země do slibovaného ráje, který se ukáže být ve skutečnosti něčím jiným. Výstupem projektu je také komiksová publikace, která je k dostání v sídle Multikulturního centra. Aktivita „nočního klubu/terénu“ může programově obsahovat vícero druhů výše uvedených aktivit dohromady v průběhu večera a noci. Noční akce nabízí pracovníkům prostor zakomponovat do programu hry, které jsou cílené na práci s xenofobií a rasismem. Vícedenní pobyty mimo lokalitu poskytování služby jsou taktéž ideální příležitostí nejen blíže poznat uživatele, jejich potíže a potřeby, ale také realizovat výchovný

program s cílem rozvíjet toleranci účastníků (inspirací je kapitola 2.1.2). Pokud uživatel navrhne společnou účast na akci, která je sama o sobě z pohledu pracovníků rozporuplná (např. koncert kapely pravicové scény, mítink politické strany), musí pracovníci NZDM a TP zvážit přínos realizace takové aktivity a její úskalí vzhledem ke službě.

4. *Akce zpestřující a propagující službu* – oslava Dne dětí, Čarodějnic, koncerty, festivaly, zahraniční výměnné pobyty. Veřejnosti přístupné akce bez ohledu na cílovou skupinu jsou opět dobrou příležitostí umožnit uživatelům setkat se s různými lidmi a rozšiřovat tím jejich obzory. Z vlastní praxe považuji za velmi obohacující uspořádat výměnný pobyt se zahraničním partnerem, který realizuje podobné služby. Účastníci zažijí pocit jinakosti v zemi, kde lidé hovoří jiným jazykem a kde jsme jako turisté v menšině. Akce tohoto typu vyžadují do detailů připravený program a téma společného soužití, tolerance a inspirace od druhých se přímo nabízí. Na účastnících zahraniční spolupráce Jahody, o.p.s. (2014) byl zřetelně vidět dostatečně silný zážitek ze samotného týdenního setkávání s dospívajícími z Lipska a Bristolu. V hodnotících dotaznících jasně zazněly zpětné vazby, že se čeští dospívající uživatelé cítí obohaceni o setkání s jinou kulturou a rádi by podobné setkání uskutečnili v Praze, aby mohli představit svoji kulturu.
5. *Dílny* – aktivita vyžadující přítomnost lektora, který workshopem provádí. U této aktivity nevidím příležitost k práci s tématem xenofobie a rasismu dospívajících.

Větší prostor pro tematizaci xenofobie a rasismu nabízejí *preventivní, výchovné a pedagogické programy*, jak je popisuje Pracovní skupina (2008). Cílem takových programů je pracovat s uživateli na konkrétním tématu, které si mohou sami zvolit (aktuální téma ve společnosti, zážitek uživatelů, výchovná situace ve službě) nebo jej vyberou pracovníci např. v rámci měsíčních tematických okruhů, které pro uživatele připravují (případ NZDM). Formát programu může mít podobu informační kampaně v prostorách NZDM, diskuze s uživateli ve stanovený den a čas, beseda s pozvaným odborníkem na téma, promítání filmu s debatou na závěr. Filmový materiál k tématu xenofobie, rasismu a rozvoje tolerance nabízí *Okamžik jednoho zázraku* z dílny Moree (2005). Z vlastní zkušenosti doporučuji k promítání a následné debatě filmy *This is England*, *Kult hákového kříže*, *Hotel Rwanda*. V druhé kapitole jsou uvedeny filmy projektu Promítej i ty! Pracovníci mohou pozvat hosta, který se hlásí k jiné etnické skupině než jsou uživatelé. Pedagogicko výchovný rozměr může spočívat např. v tematickém okruhu poznávání vlastní kultury, kdo jsem, kam patřím, jací jsou lidé, kteří žijí se mnou v České republice. Vycházím z premisi, že jedinec ukotvený, který je obeznámen,

vnitřně ztotožněn s kulturou své země, bude méně náchylný ke xenofobiím postojům. Ovšem do jaké míry lze od dospívajícího očekávat ukotvení v jeho kulturním prostředí, když celé období dospívání je právě o hledání a objevování sebe sama. Průcha (2011) nabízí k využití dotazník etnických stereotypů. Drabinové (1999) dotazník je zaměřený na českou kulturu. Výsledky dotazníku lze použít např. k debatě o pohledu dospívajících na sebe samé a pohledu české společnosti (potažmo médií) na Romy. Opět se nabízí prostor zakomponovat do programu modelovou hru. Za rizika u preventivních, výchovných a pedagogických programů považují nejistotu účasti uživatelů, minují se tématem s očekáváním uživatelů (pokud vůbec nějaké mají).

Pracovní skupina (2008) definuje *dlouhodobé programy* jako formát podpory rozvoje znalostí, schopností a chování uživatelů. Tento program vyžaduje jasně definovaná pravidla a doporučení zní, aby byl realizován mimo běžný provoz NZDM a TP. Program můžeme označit jako „domovskou skupinu“, která má ustálený počet členů, zvolila si důvody a cíle fungování, obsah a hodnotící kritéria. Tento program značně zvyšuje nároky na účastníky ve vztahu k dostupnosti a jeho realizace na téma např. rozvoje tolerantního chování může mít velký dopad na členy skupiny.

Pracovníci NZDM a TP jsou Standardy kvality MPSV (2009) vedeni k sepsání postupů práce v nouzových, havarijních a mimořádných situacích. Popis situací slouží pracovníkům jako návod, jak se v dané situaci zachovat. Nelze obsáhnout všechny možné varianty situací, ale pracovník bude lépe reagovat, když zná předem obecně platný postup. Mimořádné situace se mohou objevit také při práci s uživateli s xenofobními a rasistickými postoji a chováním. Projev může souviset s pravidly služeb NZDM a TP, ohrožení bezpečnosti pracovníků nebo uživatelů mezi sebou, případy šikany, rasistických urážek, fyzického napadení a trestné chování ve veřejném prostoru aj. Pokud jsou pracovníci svědky takových projevů, měli by se umět rozhodnout pro konkrétní reakci (vstoupit do situace, odejít/utéci, volat Policii ČR). Postup pracovníků v těchto mimořádných situacích je vhodné předem teoreticky prodiskutovat se skupinou uživatelů, kterých se mohou týkat. Pracovníci tímto postupem připravují preventivně prostor pro intervenci, otevřeně informují uživatele o svých záměrech. Na rozbor jednání pracovníků v mimořádných situacích mohou pracovníci navázat rozhovor s uživateli o motivech k takovému chování, důsledcích pro okolí a především pro ně samé. Jako svědci nezákonného jednání mohou být pracovníci požádáni o svědectví pro uživatele (přímo od něj nebo jeho zákonných zástupců), občana nebo přímo o součinnost při vyšetřování orgány činnými v trestním řízení. Ačkoliv Etický kodex České asociace streetwork (2006) hovoří o ochraně soukromí a sdělení uživatele, pracovníci jsou dle

Trestního zákoníku 40/2009, Sb. povinni nahlášením policejním orgánům překazit chystané trestné činy (např. § 145 těžké ublížení na zdraví), nebo oznámit proběhlé trestné činy (např. § 401 útok proti lidskosti, § 402 apartheid a diskriminace skupiny lidí, § 405a agrese). Pracovníci jsou v některých situacích vystaveni dilematu, zda skutečnosti, o kterých se dozvěděli při práci s dospívajícím uživatelem, zakládají již oznamovací povinnost či nikoliv. A pokud ano, jak seznámit s dalším postupem dotčené uživatele (např. vzhledem k nepravděpodobnému kontaktu, očekávaných reakcí). Určitým východiskem může být pro pracovníky věta uvedená v obou paragrafech § 367 a § 368, že překazit a oznámit trestné činy má ten, kdo se o nich dozví hodnověrným způsobem, což v případě dospívajících uživatelů NZDM a TP není většinou doložitelné (vyjma situací, kdy pracovníci jsou přímo svědky incidentů).

Pro služby NZDM a TP je podle Klímy (2004) charakteristický výskyt dvou metod práce, a to *kontaktní práce* teď a tady a prolínání vlivů *sociální práce* zaměřené na řešení nalezené obtíže (zakázky) a *sociální pedagogiky*, kterou Klíma (2004, s. 359) vnímá v kontextu nízkoprahových sociálních služeb jako: „...pomocí k výchově a podporou k učení se“. Kontaktní práce nachází opodstatnění v NZDM a TP v souvislosti s charakteristikou cílové skupiny dospívajících, kteří nevyužívají standardních služeb pomoci. Přístup spočívá v budování vztahu důvěry mezi uživatelem a pracovníkem na základě opakovaného kontaktu a v zaměření se na jedince jako na celistvou bytost. Důležitější je hledat porozumění, co uživatel prožívá, než pouze jaký je a jaké problémy svým chováním způsobuje. Pracovník vytváří maximálně vhodné podmínky pro poskytování podpory a pomoci v obtížné životní situaci uživatele. Pracovník si má podle Klímy (2004) položit otázku, čím může přispět k růstu a rozvoji každého uživatele. Další důležitý aspekt, který má pracovník brát v potaz, zní, jak se dá pracovat s dospívajícími, na co jsou připraveni ve vývoji. Pracovník *akceptuje* dospívajícího se všemi jeho projevy, kterým se snaží porozumět v kontextu životního prostoru, vztahů a interakcí uživatele. Kontaktní práci dokáže pracovník s uživatelem navázat vztah a spolupráci za účelem společného doprovázení v procesu poznání současného stavu a potřeb uživatele. Na tomto základě lze hledat cesty ke změně dosavadního xenofobního a rasistického chování.

Pracovník může využít při práci s dospívajícím uživatelem s xenofobními a rasistickými projevy techniku motivačních rozhovorů, které zmiňuje Odén (2009). Jak uvádí Sdružení pro motivační rozhovory (2008) na svých stránkách, dospívající nejsou klasickou cílovou skupinou, ale metodické postupy lze aplikovat také na ně. Lainz (2010) popisuje motivační rozhovory jako eklektický přístup čerpající prvky z různých terapeutických

přístupů (zejména orientovaných na klienta, chápání změny dle Prochasky a DiClementeho, kognitivně-behaviorální terapie). Jednotlivé fáze motivační techniky jsou názorně uvedeny v Kole změny (příloha č. 4). Domnívám, že se v kontextu xenofobních a rasistických projevů dospívajících uživatelů lze tuto techniku využít při práci na změně chování uživatele služeb NZDM a TP.

Standardy kvality sociálních služeb vydané MPSV (2009) stanovují povinnost vytvářet síť návazných zdrojů na poskytovanou službu. Také MŠMT (2013) považuje spolupráci různých subjektů za efektivní nástroj při realizaci prevence xenofobie a rasismu. Jedním ze subjektů jsou právě NZDM a TP (respektive jejich pracovníci), kteří by měli při práci s uživateli s xenofobními a rasistickými projevy navazovat spolupráci s následujícími subjekty z uvedených důvodů:

- Místní samospráva – sdílet poznatky z působení služby, trendy rizikového chování uživatelů, dění v místní komunitě, analýza sociálně nežádoucích jevů. Např. Odbor sociálních věcí a zdravotnictví úřadu městské části Praha 14 organizuje jednou za dva měsíce Fórum prevence, na kterém se setkávají zástupci různých institucí, které působí na poli prevence.
- Orgán sociálně právní ochrany dětí – hledání řešení rizikového chování dospívajícího, účast na případových konferencích s přispěním relevantních poznatků o současné situaci uživatele a doporučení dalších postupů v práci s ním.
- Poradenská zařízení zaměřená na děti a mládež (střediska výchovné péče, pedagogicko psychologické poradny, Dětské krizové centrum, Poradna Justýna) – možnost předat oběť rasistických projevů do péče odborníků, možnost odkázat agresora na specializovanou pomoc.
- Policie ČR a Městská policie dané obce, případně asistenti prevence kriminality, pokud se v lokalitě vyskytují (projekt na Praze 14) – sdílení zkušeností v lokalitě, minimalizace rizik konfliktů mezi zneprátenými skupinami.
- Školy, výchovní poradci, metodici prevence, poskytovatelé primární prevence – sdílení získaných informací umožní preventivní působení ve třídních kolektivech, i když pracovník sdělí pouze obecné informace, z nichž nelze dohledat, o jakého konkrétního jedince se jedná.
- Zákonní zástupci – vyslechnutí obav z výchovy dětí a odkázání na specializovaná pracoviště jak v případě dítěte v roli útočníka, tak v roli oběti.

Obě služby NZDM a TP disponují pestrými technikami a nabídkou programů, které pracovníci mohou využít při práci s xenofobním a rasistickým uživatelem jejich služeb. Záměrně jsem zůstal v rovině obecného popisu metod práce a poskytování služeb, protože škála xenofobních a rasistických projevů dospívajících je velmi pestrá a teoretický rozbor jednotlivých postupů by čtenáře spíše zahltil než inspiroval. Každý pracovník (pracovní tým) si z výše uvedených metod může vybrat právě ty, které budou odpovídat potřebám uživatelů konkrétních služeb NZDM a TP.

3.3 Vlastnosti, dovednosti a přístup pracovníka

„Měli bychom pamatovat především na to, abychom dali do pořádku vlastní život; abychom byli sami osobností tváří v tvář žákům, chovancům, dětem...“ Helus in Jedlička (2011, s. 9)

Z dostupné literatury lze vyjmenovat řadu vlastností a dovedností, které jsou pro pracovníka v pomáhajících profesích užitečné, aby mohl kvalitně poskytovat danou službu uživatelům, bez ohledu na jejich věk, osobnost, sociální status a životní situaci. Ovšem pro každý okruh osob, kterým jsou sociální služby určeny, je na místě věnovat jiný přístup, který je v souladu s potřebami těchto osob. Popisuji vlastnosti, dovednosti a přístup pracovníka, který přichází do kontaktu s dospívajícími uživateli služeb NZDM a TP. Domnívám se, že vlastnosti a dovednosti pedagogů multikulturní výchovy uvedené v kapitole 2.1.4 jsou kompatibilní s pracovníkem NZDM a TP, který pracuje s dospívajícími s xenofobními a rasistickými projevy. Uvádím proto dovednosti a přístupy, které jsou charakteristické pro práci s nízkoprahových a terénních sociálních službách.

V případě dospívajících je pro pracovníka důležité mít na paměti fakt, že jejich současný život je plný zvrátů a bouří. U dospívajících s rizikovými projevy chování bude oscilace jednání pravděpodobně ještě větší, což klade na pracovníka větší nároky vzhledem k cílům jeho působení a jeho roli. Ze všech možných charakteristik kvalitního pracovníka Matoušek a Matoušková (2011) na první místa vybrali *zájem, flexibilitu a ovládnutí se*. Výběr odůvodňují nutností vyvolat u dospívajících ze strany pracovníka *zájem* o spolupráci, protože bez zapojení jedince nebude možné poskytovat danou službu, rozvíjet jakémkoliv téma, natož pracovat na cíli změny dospívajícího. Tento aspekt přístupu pracovníka platí dvojnásob v případě NZDM a TP, protože se jedná o dobrovolné využívání služeb. Schopnost *pružně* reagovat umožní pracovníkovi vhodně střídat jednotlivé „módy“ působení, podle aktuální potřeby dospívajícího a reálné situace (stanovení hranic, tvorba sebevědomí, akceptování společenských norem, dostatek prostoru pro rozvoj). *Sebekontrola* pomáhá pracovníkovi

udržet vybudovaný vztah důvěry a spolupráce s dospívajícím uživatelem i v situacích, kdy jedinec nebo skupina reagují vyhrčeněji, než je obvyklé. Může se jednat o testování pevnosti hranic směrem k pracovníkovi (službě) nebo aktuální řešení situace.

Matoušek a Matoušková (2011) považují za důležité prvky v působení terénního sociálního pracovníka na dospívající zejména *vstřícnost, důvěryhodnost, nedirektivní jednání, umění komunikovat a navázat a udržet vztah* s uživatelem služby. Řezníček (2009) v kontextu práce s pravidly služby a výchovným působením pracovníků doporučuje být *důsledný* při jednání s uživateli.

Široňová (2008) zdůrazňuje *upřímnost* pracovníka jako jednu z nejméně ceněných hodnot ve vztahu dospívajících a dospělé autority. Pracovník může nabídnout svoje zkušenosti a názory a současně ponechat dospívajícím svobodu při hledání svého stanoviska a rozhodování o výběru. Pracovník se pro dospívající stane autoritou, pakliže jim bude vzorem hodným inspirace a následování. Chceme-li učit dospívající toleranci a respektu (které jsou považovány za prevenci xenofobie a rasismu), musíme nejprve sami z pozice autority aplikovat tyto přístupy vůči nim. Tuto pozici si pracovník vybuduje partnerským jednáním s dospívajícími uživateli (nikoliv silovým či dokonce agresivním vystupováním). Široňová (2008) doporučuje ptát se dospívajících, jak dospěli ke svému názoru, naslouchat jejich odpovědím, diskutovat s nimi, rozebírat rozdílná stanoviska a vnímat je jako obohacující materiál (nikoliv jako „bojovou municí“ s cílem porazit toho druhého).

Pracovník, který přichází do kontaktu s uživateli s xenofobními a rasistickými projevy, by měl mít základní přehled o kulturách jiných národností či etnik, především těch vůči kterým jsou útočné projevy směřovány. Svě poznatky může prezentovat uživatelům, kteří mají zkreslené nebo přímo nepravdivé informace o jiných kulturách. Současně by se měl orientovat v problematice pravicových a extremistických hnutí. Dle mého názoru má pracovník NZDM a TP v rámci přípravy stejné cíle jako pedagog, o jehož možnostech jsem dostatečně pojednal v kapitolách 2.1.4 a také 2.3.2.

V pomáhajících profesích, kam podle Klímy (2004) patří sociálně pedagogické působení na dospívající ve službách NZDM a TP, pracovník zažívá dilema pomoci a kontroly. Dilema spočívá v pracovníkově posouzení, kdy je vhodné užít metod a přístupů založených na kontrole uživatele a kdy naopak podpory. Cílová skupina dospívajících uživatelů se ve svém vývojovém období projevuje odmítáním autorit a nedůvěře ke světu dospělých. Uživatelé s xenofobními a rasistickými projevy se mohou vymezovat vůči jakékoliv snahám a tlakům změnit jejich postoje a chování. Kontrolní mechanismy vytvářejí nerovnováhu ve vztahu pracovník – uživatel a jsou častým zdrojem konfliktů a střetů.

Kontrolní přístup má pracovník dle mého názoru používat v souvislosti s porušováním pravidel služby nebo když je svědkem blížícího se nebo probíhajícího konfliktu ve veřejném prostoru. V tuto chvíli dochází také ke střetu rolí pracovníka, kdy převáží pozice zástupce společnosti. Pozice prostředníka mezi uživatelem a společností je náročná z hlediska posuzování závažnosti řešené problematiky. Pracovník by měl vždy předem uvážit, co může sdílením některých poznatků způsobit a vyvarovat se náhlých rozhodnutí konat (vyjma případů, které ohrožují lidský život nebo jiným způsobem mohou ohrozit společnost). Pokud pracovník seznámí uživatele se svou pozicí pracovníka během fáze seznamování a jednání o službě, vyhýbá se pozdějším nedorozuměním. Protože je však období dospívání také o hledání hranic, kam svým chováním mohou zajít, patří kontrola k adekvátnímu přístupu pracovníka. Pro práci s xenofobními a rasistickými uživateli spatřuji vhodnější používat více přístupu pomoci. Otevírá se širší pole působnosti a hledání cest, jak navázat rovnocenný vztah a zjistit potřeby dospívajícího uživatele. Tento přístup umožní dospívajícímu zažít pocit přijetí, se kterým se pravděpodobně pro své postoje a chování příliš nesetkává. Pracovník nevyjadřuje souhlas s uživatelským jednáním a důsledky z něj plynoucí (ty naopak může otevřeně odmítnout). Zaměřuje se na osobnost uživatele a jeho motivy k takovému jednání.

Pracovník musí vždy postupovat tak, aby nepoškodil dospívajícího uživatele na jeho právech a kvalitě poskytované služby. Za základního průvodce přístupů pracovníka k uživatelům NZDM a TP můžeme považovat Etický kodex České asociace streetwork (2005). Ve vztahu k uživatelům hovoří Etický kodex o *respektujícím* přístupu (což je v případě uživatelů s xenofobními a rasistickými projevy obzvláště důležitý a současně náročný přístup), o zachování *důstojnosti a lidských práv*, o stejných podmínkách využívání služeb *pro všechny* uživatele bez forem diskriminace (tento přístup lze použít jako příklad tolerantního přístupu), *ochraně* uživatelského *soukromí* důvěrně sdělených informací.

Jedlička (2011) doporučuje pracovníkům zamyslet se, jak ovlivňují životy svých uživatelů, zda zvolený postup spolupráce a metody jsou vhodné a užitečné konkrétnímu jedinci a jeho potřebám, a zda pracovníkův přístup směřuje k pochopení a přijetí daného uživatele. Znamená to jednat s uživatelem otevřeně, informovat ho (pokud uživatel sám nevyvíjí aktivitu) o případném záměru konat a snažit se ho získat pro navržené řešení.

Týmová spolupráce je důležitý faktor při práci s dospívajícími, obzvláště s těmi, kteří svým chováním mají tendence testovat nastavení pravidel služby NZDM a TP. Kolegové v týmu musí vystupovat jednotně v souvislosti s principy služby, právy a pravidly, nabídky výkonů a aktivit, jednání s uživateli. Dospívající s xenofobními a rasistickými projevy mohou být z počátku velmi obezřetní a ostražití vůči přítomnosti pracovníků, kteří se snaží získat

jejich důvěru. *Transparentní* vystupování a *otevřené* jednání pracovníků NZDM a TP je způsob, jak vytvořit dobré podmínky pro navázání a rozvíjení kontaktu. Jednotným vystupováním pracovníků nemám na mysli unifikaci ve všech rovinách. Každý pracovník je jedinečná osobnost (stejně jako dospívající) a jedná s uživateli způsobem, který je mu blízký a vyhovuje jeho nastavení. Pro uživatele je tato pestrost přínosem, protože si může zvolit, s jakým pracovníkem se mu lépe spolupracuje (může si ho vybrat jako klíčového pracovníka, podle Standardů kvality MPSV, 2009). Pokud pracovníci o svých rozdílných/pestrých přístupech k uživatelům vědí, mohou se vzájemně doplňovat a obohacovat. Stejně důležité (a možná ještě důležitější) je, aby každý pracovník věděl a sdílel s kolegy své nejistoty, nejasnosti, nezdary, které při výkonu profese v NZDM a TP zažívá. Rozhodně je na místě sdělit, pokud pracovník zjistí, že vůči některým uživatelům (nebo spíše vůči jejich např. xenofobním a rasistickým projevům) zaujímá negativní stanovisko, které mu brání být s nimi v kontaktu. Smyslem sdělení zjištění kolegům je předejít rozvoji této averze, aby nedošlo k ohrožování uživatele. Pracovníci mohou téma řešit v rámci týmu na interní poradě, s externím odborníkem na supervizi, mohou pozvat metodického poradce z jiné organizace. Pracovní tým kapacitně dostatečně zajištěn může najít řešení v rozdělení uživatelů, aby se daný pracovník s vybranými jedinci nestýkal (snadnější realizace u TP) nebo si alespoň vzájemně definovali, jakému tématu se pracovník nebude věnovat. Pokud je služba poskytována alespoň dvěma pracovníky (NZDM vždy, TP není podmínkou), je toto opatření proveditelné. Dotyčný pracovník však nemá zaručeno, že se s tématem (projevy) nesetká u jiné skupiny a situaci. Týmové nastavení pracovníků je podstatné také z pohledu jejich vlastní bezpečnosti při výskytu mimořádných situací popsaných výše. Shoda ohledně postupu by měla panovat v celém týmu. Domnívám se, že pracovník vystupující příliš často negativně nebo dokonce útočně vůči některým uživatelům, by měl zvážit (nebo jeho přímí nadřízení) přerušování působení (případně odchod) v pomáhajících profesích a ideálně formou dalšího vzdělávání hledat příčiny svých emocí, myšlenek a vystupování.

Pokud má pracovník tendenci razantně zasahovat a korigovat tyto postoje, které považuje za nesprávné a pro život dospívajícího škodlivé, pravděpodobně tato snaha o nápravu vyvolá u dospívajícího dva typy reakcí. Jednou z nich je uzavření komunikačního kanálu směrem k pracovníkovi, stažení se do sebe a v krajním případě ukončení kontaktu s pracovníkem. Druhou variantou je útočná až obviňující reakce, která může být pro pracovníka ve srovnání s předchozí velmi nepříjemná, avšak je z ní alespoň zřejmé, že pracovník udělal směrem k dospívajícímu chybný krok. V obou případech může pracovníkova intervence zanechat v dospívajícím negativní zkušenost a pokud to nebude mít

za následek větší utvrzení v dosavadních postojích, minimálně bude dospívající více obezřetný vůči případným dalším snahám o navázání rozhovoru na toto téma.

Závěrem si dovoluji použít citát Alberta Schweitzera, který použil Buryánek (2005, s. 4), a který trefně shrnuje požadavky na pedagoga: „Jediným způsobem jak vzdělávat, je být vzorem“. Necht' je toto poselství připomínkou i nám pracovníkům NZDM a TP a to nejen v situacích, kdy dojdou všechny funkční metody a techniky, ale po celou dobu sociálně pedagogického působení na dospívající uživatele našich služeb.

V této kapitole jsem analyzoval přístupy a možnosti působení NZDM a TP na dospívající uživatele s projevy xenofobie a rasismu. Popsal jsem přístupy obou služeb k těmto projevům uživatelů ve třech rovinách. Při analýze jednotlivých úhlů pohledu jsem zjistil, že všechny oblasti umožňují pracovníkům NZDM a TP působit na dospívající s projevy xenofobie a rasismu. Pojmenoval jsem některé rozdíly v působení obou služeb. V následující empirické části zkoumám, jaké přístupy používají pracovníci různých NZDM a TP ke xenofobii a rasismu u dospívajících uživatelů.

Empirická část

4 Výzkumné šetření

Celá tato kapitola je věnována výzkumnému šetření. Nejprve popisují přípravnou fázi, ve které jsem si stanovil cíl výzkumu, metodu sběru dat, výběr respondentů výzkumu, organizační zajištění výzkumu. Další podkapitola je věnována analýze zjištěných informací. Závěrečná část shrnuje výsledky výzkumného šetření.

4.1 Přípravná část výzkumného šetření

Na základě rozboru problému přístupů k problematice xenofobie a rasismu jsem se rozhodl provést empirické šetření na téma Přístupy pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a terénních programů k projevům xenofobie a rasismu u dospívajících uživatelů služby. Při přípravě výzkumu jsem vycházel z Hendla (2008).

4.1.1 Cíl, otázky, metoda

Cílem výzkumného šetření je popsat možné přístupy NZDM a TP k projevům xenofobie a rasismu u dospívajících uživatelů těchto služeb. Výzkumný vzorek tvoří pracovníci s přímou zkušeností kontaktu s dospívajícími uživateli NZDM nebo TP, kdy tito uživatelé se projevují xenofobně a rasisticky. Hlavní výzkumná otázka zní: „*Jaké jsou z pohledu pracovníků NZDM a TP možnosti přístupů při práci s projevy xenofobie a rasismu u dospívajících uživatelů služby?*“.

K dosažení hlavního výzkumného cíle jsem stanovil tři dílčí výzkumné cíle. Vycházel jsem ze tří rovin úhlů pohledu, které jsem definoval v teoretické části. Ke třem dílčím výzkumným cílům jsem vytvořil otázky. Nyní oboje představím. Otázky jsou číslovány.

Dílčí výzkumný cíl 1: Zjistit přístupy v rovině zákonné definice služeb, charakteristiky cílové skupiny, principů nízkoprahovosti.

Tento dílčí cíl je formulován se záměrem zjistit, zda respondent spatřuje možnosti působení na dospívající s projevy xenofobie a rasismu v kontextu základní charakteristiky služeb NZDM a TP. Charakteristikou mám na mysli definici v zákoně o sociálních službách, vymezením cílové skupiny a základními principy fungování služeb.

Otázky pro respondenta:

1. Jak byste charakterizoval/a roli NZDM / TP v kontextu xenofobie a rasismu z hlediska zákona o sociálních službách, definice cílové skupiny, principů nízkoprahovosti?

2. Domníváte se, že principy nízkoprahovosti NZDM / TP mohou být užitečné při práci s dospívajícími v souvislosti s xenofobií a rasismem? Pokud ano, jak?

Dílčí výzkumný cíl 2: Zjistit přístupy v rovině fungování služeb, přímé práce s uživateli, používaných metod práce.

Tento dílčí cíl zjišťuje, jaké přístupy používá respondent z hlediska běžného fungování služby, kontaktu s uživateli služby, realizovaných metod práce.

Otázky pro respondenta:

3. Jaké činnosti nejčastěji realizujete (se Vám osvědčili) v souvislosti s tématem xenofobie a rasismu? Proč právě tyto?

4. Nabízíte speciálně zaměřený program/aktivitu související s tématem xenofobie a rasismu? Pokud ano, z čeho se skládá?

5. Jak probíhá proces rozhodování, kam se v tématu xenofobie a rasismu s uživatelem vydat?

6. Kdo obvykle přináší zakázku tématu xenofobie a rasismu?

7. Jaký je rozdíl práce s jednotlivcem a skupinou?

8. Zabývali jste se s kolegy v týmu Vaší služby konkrétními metodickými postupy v souvislosti s projevy xenofobie a rasismu?

Dílčí výzkumný cíl 3: Zjistit přístupy v rovině vlastností, dovedností a přístupu pracovníka.

Tento dílčí cíl objasňuje, jaké vlastnosti a dovednosti považuje respondent za důležité u pracovníka, který je v kontaktu s dospívajícím uživatelem s projevy xenofobie a rasismu. Dále od respondenta zjišťuje, jaký přístup vůči takovým uživatelům zaujímá on sám jako pracovník.

Otázky pro respondenta:

9. Čím by měl být pracovník vybaven (co by měl umět nebo znát), aby mohl pracovat s dospívajícím, který se projevuje xenofobně a rasisticky?

10. Jak Vy osobně přistupujete k dospívajícímu uživateli NZDM / TP, který se projevuje xenofobně a rasisticky?

Na začátek rozhovoru jsem zařadil úvodní otázku, kterou jsem si definitivně chtěl potvrdit správnost přítomnosti respondenta ve výzkumném souboru. Zároveň jsem touto otázkou chtěl uvést respondenta do „atmosféry“ tématu výzkumného šetření. Otázka se týká charakteristiky cílové skupiny služby respondenta, který tak mohl odůvodnit, proč používá ve službě nějaký konkrétní přístup.

Úvodní otázka

„Setkáváte se při své práci v NZDM s projevy xenofobie a rasismu ze strany dospívajících uživatelů? Pokud ano, kdo jsou jejich nositelé, vůči komu jsou zaměřeny, jakou mají projevy podobu?“

Při volbě mezi kvantitativní a kvalitativní metodou výzkumu jsem si uvědomoval, že se pohybuji na pomezí obou metod. Hendl (2008) popisuje kvalitativní výzkum jako hledání stále nových zdrojů informací, které osvětlují výzkumné otázky stanovené na začátku výzkumu. Výzkumník na začátku disponuje pouze výzkumným problémem, který chce pomocí kvalitativního výzkumu osvětlit a dovést k teoretickému výstupu. Já jsem si však stanovil záměr osvětlit výzkumný problém v předem daných rovinách. Mohl jsem se tedy rozhodnout pro kvantitativní metodu sběru dat např. formou dotazníku. Touto metodou bych získal kvantifikovaný výčet přístupů, avšak ztratil bych kvalitativní výpovědi, z jakých důvodů používají pracovníci právě tyto přístupy. Současně bych obtížně konstruoval reprezentativní vzorek populace z řad pracovníků NZDM a TP. Při rozhodování využít kvalitativní výzkumnou metodu jsem čerpal z vlastní zkušenosti psaní bakalářské práce, ve které jsem taktéž použil kvalitativní metodu pro sběr dat (rozhovor) od pracovníků NZDM a dostalo se mi od nich zpětné vazby, že tento způsob byl pro ně samotné obohacující, protože si uvědomili řadu postřehů, které považovali za inspirující v pracovním uplatnění a v kontaktu s uživateli služby. Po uvážení všech kritérií jsem se rozhodl pro kvalitativní metodu výzkumu v podobě rozhovoru (interview), konkrétně strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami, jak jej charakterizuje Hendl (2008).

Před samotným sběrem dat jsem realizoval pilotní studii. Na jejím základě jsem získal poznatky o přibližné délce trvání rozhovoru (60 minut), zpětnou vazbu na znění některých otázek, které jsem následně přeformuloval. Velmi užitečným zjištěním byla zpětná vazba, abych jako tazatel nepoužíval příliš reflexi sdělených informací respondenta.

4.1.2 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor jsem sestavil metodou kriteriálního vzorkování, jak ji popisuje Patton (in Hendl, 2008). Potenciální respondenty výzkumného šetření jsem vybíral podle následujících kritérií:

- Pracovní pozice v sociální službě NZDM nebo TP v přímém kontaktu s uživateli služby. Jde o základní podmínku výzkumného šetření s ohledem na zkoumání právě zkušeností z přímé práce.
- V rámci služby kontakt s dospívajícími uživateli, kteří se projevují xenofobně a rasisticky. Opět se jedná o základní podmínku vzhledem k výzkumnému problému.

Pracovník mohl pracovat s věkově širší cílovou skupinou, ale musel splňovat podmínku kontaktu s dospívajícími v rozmezí věku 12–18 let.

- Vzdělání odpovídající požadavkům zákona o sociálních službách. Dotyčný respondent splňuje minimálně po formální stránce podmínku výkonu profese v oblasti sociálních služeb.
- Dva nebo více let praktických zkušeností s prací s dospívajícími v NZDM nebo TP. Dobu jsem stanovil na základě dlouhodobého působení v oboru, kdy první rok působení pracovník proniká do fungování služby a „sžívá“ se s uživateli a další rok teprve rozvíjí získané zkušenosti a dovednosti, kontakty.
- Sociální služba NZDM nebo TP je uvedená v registru poskytovatelů sociálních služeb. Povinná podmínka pro všechny služby, které se chtějí oficiálně prezentovat jako sociální služby. Být v registru zakládá povinnost splňovat určitá kritéria kvality a podléhat vnější kontrole.
- Sociální služba NZDM nebo TP je členem České asociace streetwork nebo regionální pracovní skupiny. Členem ČAS se služba (poskytovatel) stává po absolvování hodnocení kvality. Členství v regionálních pracovních skupinách, které existují ve většině krajích ČR a jejich smyslem je rozvíjet kvalitu služeb a oboru, ukazuje na aktivní službu a její pracovníky. Obojí členství je dobrovolné.

Sepsal jsem Průvodní dopis (příloha č. 2), ve kterém jsem popsal téma diplomové práce, cíle teoretické a empirické části, výzkumné šetření. Vysvětlil jsem význam a zaměření pojmů xenofobie a rasismus, upřesnil jsem věkové rozpětí dospívajících uživatelů. Předal jsem informace, které budu od nich požadovat a zaručil jsem respondentům anonymitu při zpracování a prezentaci výstupů výzkumu.

Dalším krokem bylo vytvoření seznamu služeb NZDM a TP, kterým jsem zaslal informační dopis. Seznam služeb jsem vytvořil na základě adresáře nízkoprahových služeb, který na svých stránkách uvádí ČAS (2014). Adresář nabízí selektovat služby dle členství v ČAS, typologie, rozdělení do krajů. Snažil jsem se oslovit služby v každém kraji ČR, ale jednotlivé kraje se liší v četnosti výskytu obou služeb, které by naplňovaly kritéria pro výběr do výzkumného vzorku. Celkem jsem oslovil 20 NZDM a 20 TP, z nichž 12 NZDM a 11 TP splňovalo (respektive jejich pracovníci) kritéria výběru a souhlasili se zapojením do výzkumu. Při výběru ze seznamu zapojených respondentů jsem vedl v patrnosti, aby bylo rovnoměrné zastoupení pracovníků a pracovníc obou služeb. Domnívám se, že uživatelé služeb NZDM a TP reagují odlišně při jednání s pracovníkem a pracovnící a chtěl jsem tak zachytit širokou variabilitu pohledů na problematiku. Nestanovil jsem konečnou velikost výzkumného

souboru, realizoval jsem jednotlivé rozhovory do doby, kdy se získané informace začaly opakovat, jak o saturaci hovoří Hendl (2008).

4.2 Organizace výzkumného šetření

Výzkumná šetření jsem absolvoval s respondenty osobně. Postupně jsem oslovil jednotlivé služby a dohodl termín, čas a místo setkání. Každému respondentovi jsem předem zaslal otázky rozhovoru pro ucelenější představu, čeho se rozhovor bude týkat. Respondentům jsem se snažil vyjít maximálně vstříc, aby je účast ve výzkumném šetření příliš nezatížila. 10 šetření jsem provedl na pracovištích respondentů, 3 v prostorách veřejných restauračních zařízení, která poskytovala vhodné podmínky pro rozhovor, 2 v místě bydliště respondenta. Před začátkem rozhovoru jsem respondenty seznámil s podobou záznamu rozhovoru (nahrával jsem na diktafon), připomněl cíl výzkumu a co se výzkumným šetřením snažím zjistit. Metodu nahrávání jsem zvolil z důvodu plného soustředění na průběh rozhovoru. K dispozici jsem měl také informační dopis a znění otázek polostrukturovaného rozhovoru. Jednotlivé rozhovory trvaly v závislosti na množství sdělených informací od respondenta v rozmezí od 45 do 75 minut. Všichni respondenti se výzkumného šetření zúčastnili dobrovolně, se svolením přímého nadřízeného (pokud jím nebyl on sám) a bez nároku na honorář. Data jsem sesbíral v rozmezí měsíců březen až duben 2014.

Rozhovory jsem v co nejkratší době od uskutečnění přepsal do písemné podoby. Postupoval jsem přitom dle Hendlem (2008) uvedené techniky transkripce, a to formou shrnujícího protokolu. Z přepisů jsem následně odstranil výrazy, které nebyly podstatné pro obsah textu. Na základě definovaných dílčích cílů jsem z výroků jednotlivých respondentů vybral ty, které se vztahují k danému dílčímu cíli. Výsledná suma výroků na jednotlivé otázky je uvedena v příloze č. 6.

4.3 Charakteristika výzkumného souboru

V rámci výzkumného šetření jsem uskutečnil celkem 15 rozhovorů. Osm rozhovorů s respondenty z NZDM (označení písmeny A, B, C, D, E, F, G, H) a sedm s respondenty z TP (označení písmeny A, B, C, D, E, F, G). Respondenti jsou záměrně rozděleni do dvou skupin podle typu služby, aby analýza zjištěných informací byla přehlednější a výstupy z obou skupin budou snadněji vzájemně porovnatelné. Informace o respondentech jsem čerpal z rozeslaných informačních dopisů a z osobního setkání. V charakteristice výzkumného souboru nezmiňuji znovu kritérium pracovní pozice a registrace služby. Doplnil jsem navíc charakteristiku poměru uživatelů služby z hlediska příslušnosti k majoritě nebo etnickým

skupinám a národnostním menšinám. Považuji tento údaj za důležitý v souvislosti s možnými odlišnými přístupy pracovníků k uživatelům z řad majority a k uživatelům z etnických skupin a národnostních menšin.

4.3.1 Respondenti z nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Respondent A

Pohlaví: muž

Věk: 27

Doba praxe v oboru NZDM / TP s dospívajícími (12–18): 4 roky

Poměr uživatelů služby (majorita – etnické skupiny a národnostní menšiny): 95 ku 5

Členství NZDM v nějaké asociaci/pracovní skupině: ČAS, regionální pracovní skupina

Respondent B

Pohlaví: muž

Věk: 31

Doba praxe v oboru NZDM / TP s dospívajícími (12–18): 5 let

Poměr uživatelů služby (majorita – etnické skupiny a národnostní menšiny): 10 ku 90

Členství NZDM v nějaké asociaci/pracovní skupině: regionální pracovní skupina

Respondent C

Pohlaví: žena

Věk: 30

Doba praxe v oboru NZDM / TP s dospívajícími (12–18): 7 let

Poměr uživatelů služby (majorita – etnické skupiny a národnostní menšiny): 2 ku 98

Členství NZDM v nějaké asociaci/pracovní skupině: ČAS, regionální pracovní skupina

Respondent D

Pohlaví: žena

Věk: 27

Doba praxe v oboru NZDM / TP s dospívajícími (12–18): 3 roky

Poměr uživatelů služby (majorita – etnické skupiny a národnostní menšiny): 20 ku 80

Členství NZDM v nějaké asociaci/pracovní skupině: regionální pracovní skupina

Respondent E

Pohlaví: muž

Věk: 29

Doba praxe v oboru NZDM / TP s dospívajícími (12–18): 7 let

Poměr uživatelů služby (majorita – etnické skupiny a národnostní menšiny): 50 ku 50

Členství NZDM v nějaké asociaci/pracovní skupině: ČAS, regionální pracovní skupina

Respondent F

Pohlaví: muž

Věk: 29

Doba praxe v oboru NZDM / TP s dospívajícími (12–18): 4 roky

Poměr uživatelů služby (majorita – etnické skupiny a národnostní menšiny): 30 ku 70

Členství NZDM v nějaké asociaci/pracovní skupině: ČAS, regionální pracovní skupina

Respondent G

Pohlaví: žena

Věk: 28

Doba praxe v oboru NZDM / TP s dospívajícími (12–18): 5 let

Poměr uživatelů služby (majorita – etnické skupiny a národnostní menšiny): 90 ku 10

Členství NZDM v nějaké asociaci/pracovní skupině: ČAS, Asociace poskytovatelů sociálních služeb, regionální pracovní skupina

Respondent H

Pohlaví: žena

Věk: 25

Doba praxe v oboru NZDM / TP s dospívajícími (12–18): 2 roky

Poměr uživatelů služby (majorita – etnické skupiny a národnostní menšiny): 30 ku 70

Členství NZDM v nějaké asociaci/pracovní skupině: ČAS

Výzkumného šetření pracovníků NZDM se zúčastnilo osm osob, z toho čtyři ženy a čtyři muži, ve věku od 25 do 31 let. Všichni respondenti pracují v NZDM na pozici v přímém kontaktu s uživateli služby. Délka praxe v oboru nízkoprahových a terénních sociálních služeb s cílovou skupinou dospívajících se pohybuje od minimální výše dvou let až po sedm let.

4.3.2 Respondenti z terénních programů

Respondent A

Pohlaví: muž

Věk: 26

Doba praxe v oboru NZDM / TP s dospívajícími (12–18): 5 let

Poměr uživatelů služby (majorita – etnické skupiny a národnostní menšiny): 50 ku 50

Členství NZDM v nějaké asociaci/pracovní skupině: regionální pracovní skupina

Respondent B

Pohlaví: muž

Věk: 30

Doba praxe v oboru NZDM / TP s dospívajícími (12–18): 5 let

Poměr uživatelů služby (majorita – etnické skupiny a národnostní menšiny): 70 ku 30

Členství NZDM v nějaké asociaci/pracovní skupině: ČAS, regionální i celorepubliková pracovní skupina

Respondent C

Pohlaví: žena

Věk: 29

Doba praxe v oboru NZDM / TP s dospívajícími (12–18): 3 roky

Poměr uživatelů služby (majorita – etnické skupiny a národnostní menšiny): 90 ku 10

Členství NZDM v nějaké asociaci/pracovní skupině: ČAS, regionální i celorepubliková pracovní skupina

Respondent D

Pohlaví: muž

Věk: 36

Doba praxe v oboru NZDM / TP s dospívajícími (12–18): 12 let

Poměr uživatelů služby (majorita – etnické skupiny a národnostní menšiny): 50 ku 50

Členství NZDM v nějaké asociaci/pracovní skupině: ČAS, regionální i celorepubliková pracovní skupina

Respondent E

Pohlaví: žena

Věk: 27

Doba praxe v oboru NZDM / TP s dospívajícími (12–18): 4 roky

Poměr uživatelů služby (majorita – etnické skupiny a národnostní menšiny): 90 ku 10 (v části lokality 40 ku 60)

Členství NZDM v nějaké asociaci/pracovní skupině: ČAS, regionální i celorepubliková pracovní skupina

Respondent F

Pohlaví: muž

Věk: 31

Doba praxe v oboru NZDM / TP s dospívajícími (12–18): 4 roky

Poměr uživatelů služby (majorita – etnické skupiny a národnostní menšiny): 85 ku 15

Členství NZDM v nějaké asociaci/pracovní skupině: ČAS, regionální i celorepubliková pracovní skupina

Respondent G

Pohlaví: žena

Věk: 27

Doba praxe v oboru NZDM / TP s dospívajícími (12–18): 2 roky

Poměr uživatelů služby (majorita – etnické skupiny a národnostní menšiny): 30 ku 70

Členství NZDM v nějaké asociaci/pracovní skupině: ČAS, regionální i celorepubliková pracovní skupina

Výzkumného šetření pracovníků TP se zúčastnilo sedm osob, z toho čtyři muži a tři ženy, ve věku od 26 do 36 let. Všichni respondenti pracují v TP na pozici v přímém kontaktu s uživateli služby. Délka praxe v oboru nízkoprahových a terénních sociálních služeb s cílovou skupinou dospívajících se pohybuje od minimální výše dvou let až po 12 let.

4.4 Analýza zjištěných informací v jednotlivých dílčích cílech

V této podkapitole se věnuji interpretaci odpovědí jednotlivých respondentů na otázky k jednotlivým dílčím výzkumným cílům. Konkrétní výčet všech odpovědí je uveden v příloze č. 6. Každý zkoumaný dílčí cíl je uveden v samostatné kapitole. V ní jsou uvedeny dílčí výzkumné otázky. Odpovědi respondentů z NZDM a TP jsou analyzovány zvlášť, aby bylo

možné výsledky obou skupin pracovníků porovnat. Po jejich zhodnocení následuje diskuze a hypotézy, samostatně ke každé otázce, které se v souvislosti s odpověďmi vyskytují. Závěr každé podkapitoly patří zhodnocení daného dílčího výzkumného cíle.

Výroky uvedené v uvozovkách znamenají doslovné znění odpovědi respondenta. Ke zpracování výroků respondentů jsem použil nejprve otevřené kódování a následně techniku „vyložení karet“, jak je uvádí Hendl (2008).

4.4.1 Úvodní otázka

Touto otázkou začíná rozhovor s respondentem.

Úvodní otázka

„Setkáváte se při své práci v NZDM s projevy xenofobie a rasismu ze strany dospívajících uživatelů? Pokud ano, kdo jsou jejich nositelé, vůči komu jsou zaměřeny, jakou mají projevy podobu?“

Zhodnocení výroků respondentů z NZDM

Všichni respondenti potvrdili, že se při své práci setkávají s projevy xenofobie a rasismu. 2 respondenti uvedli jako původce pouze majoritní uživatele, 2 respondenti uvedli pouze romské uživatele, 3 respondenti uvedli původce projevů uživatele majority i Romů a 1 respondent uvedl různé etnické skupiny a národnostní menšiny.

Proti komu uživatelé směřují své projevy odpověděli respondenti následujícím způsobem. Ve 3 službách jsou projevy směřovány vzájemně proti skupinám uživatelů majority i Romů (v 1 službě občas proti pracovníkům). Ve 2 službách jsou projevy směřovány proti Romům a homosexuálům. Ve 2 službách proti Gadžům (slovo označující člena majority, z toho v 1 službě občas proti pracovníkům), v 1 službě se proti sobě vymezují různé etnické skupiny a národnostní menšiny.

Všichni respondenti shodně uvedli, že převládá verbální projev xenofobie a rasismu. Vyskytuje se v podobě vtipů, posměšků, nadávek a urážek. Zkušenost s fyzickým projevem rasismu uvedli 4 respondenti v minimální míře a pouze v 1 případě přímo v prostorách NZDM.

3 respondenti jsou toho názoru, že původ xenofobních a rasistických postojů jejich uživatelů tkví postojích rodičů těchto uživatelů. Za zmínku stojí ještě názor pracovníka o původu v podobě strachu (nevedl přesně z čeho), jehož odstraněním/zpracováním se postoje a projevy uživatele změní.

Zhodnocení výroků respondentů z TP

Všichni respondenti z TP se shodují, že přicházejí do kontaktu s dospívajícími uživateli, kteří se projevují xenofobně a rasisticky. Respondenti 5 mají zkušenost s původci projevů ze strany čistě majoritních uživatelů a 2 respondenti jsou v kontaktu s původci jak ze strany majoritních tak romských uživatelů.

Projevy jsou u 4 služeb směřovány proti Romům (v 1 případě také pracovníkovi), ve 2 proti majoritě a Romům, u 1 služby se proti sobě navzájem vymezují pouze Romové.

Stejně jako v případě respondentů z NZDM, také u všech respondentů z TP se vyskytují slovní projevy xenofobie a rasismu na škále od předsudků, pomluv, zesměšnění, nadávek, až po touhu po „konečném řešení“. Ve 2 případech je doprovází fyzický projevy, ale mimo kontakt se službou. U 2 služeb dochází k fyzickým projevům během akcí TP po kontaktu s jinou skupinou nebo občany.

Diskuse a hypotézy k úvodní otázce

Rozdíly jsou patrné zejména v poměru počtu původců xenofobních a rasistických projevů z řad majoritních uživatelů ve vyšším počtu TP oproti NZDM. Vysvětlení by mohlo souviset s poměrem uživatelů ve službě, jak je uveden u jednotlivých respondentů v jejich charakteristice. Na straně respondentů z TP není žádná služba s velmi převažujícím poměrem uživatelů ve prospěch etnických skupin a národnostních menšin. V případě respondentů z NZDM jsou to právě dvě služby.

Pokud budeme vycházet z premisi, že jsem u všech respondentů vyžadoval kritérium kontaktu s uživateli s projevy xenofobie a rasismu, pak bychom mohli chápat shodné odpovědi o verbální podobě těchto projevů jako „dobrou zprávu“, že nepřevažují fyzické projevy. Vzápětí je třeba zbystřit u odpovědí poloviny respondentů z NZDM (a dokonce více než poloviny TP), které vypovídají právě o fyzických projevech. Zde bych rád dodal drobný detail, který může dotyčné 3 respondenty z NZDM potěšit, že ony fyzické projevy se odehrávají mimo prostředí NZDM. Tuto skutečnost je třeba doložit detaily z celkových odpovědí respondentů, kteří uvedli, že k fyzickým projevům dochází během volnočasových akcí, kdy se uživatelé potkají s jinou skupinkou nebo s občany. Přesto můžeme vyslovit domněnku, že např. uživatelé daných zařízení jsou obeznámeni s pravidly NZDM, a proto si konflikty vyřizují „až“ na akcích.

4.4.2 Dílčí výzkumný cíl 1

Tento dílčí výzkumný cíl zkoumám formou otázek č. 1 a č. 2.

Otázka č. 1

„Jak byste charakterizoval/a roli NZDM / TP v kontextu xenofobie a rasismu z hlediska zákona o sociálních službách, definice cílové skupiny, principů nízkoprahovosti?“

Zhodnocení výroků respondentů z NZDM

Z odpovědí na otázku je zřejmé, že většina respondentů (6) pojímá službu jako preventivní s cílem působit proti jevům xenofobie a rasismu bez bližšího určení způsobu. 2 respondenti spatřují svoji roli v podobě prostředníka („most mezi břehy) mezi uživateli a společnostmi, který nabízí jiný pohled, jinou zkušenost na problematiku xenofobie a rasismu (pravděpodobně více směrem k uživateli služby). U 2 respondentů se objevuje názor, že služba je určena jak obětem xenofobních a rasistických projevů, tak jejich původcům (agresorům).

Zhodnocení výroků respondentů z TP

Skoro všichni respondenti (6) chápou roli TP v kontextu xenofobie a rasismu jako preventivní (a 2 k tomu dodávají působení formou „obrušování hran“). 2 respondenti spatřují roli v práci s jednotlivci, skupinami a veřejností a další 2 v působení v roli prostředníka mezi jedinci a společnostmi. Nabízet rovnocenný přístup a chovat se s respektem uvedli jako svou roli 2 respondenti a pro jiné 2 spočívá role především v dostupnosti služby co nejbližší uživatelům. Z ojedinělých názorů respondentů TP na roli služby si dovoluji předložit působení korigovat postoje uživatelů, ukazovat normalitu a být zdrojem objektivních informací pro uživatele a také pro společnost.

Diskuze a hypotézy k otázce č. 1

Získané odpovědi působí roztříštěným dojmem (vyjma shody v preventivní roli). V získaných odpovědích se objevuje minimum konkrétních příkladů přístupů ke xenofobii a rasismu. Důvodem může být obecná formulace otázky po způsobu naplnění role služeb NZDM a TP. Dále bylo uvedeno jako první hledisko zákon o sociálních službách, který, jak jsem uvedl v teoretické části práce, také pouze v obecné rovině definuje smysl a cíl služeb. Respondenti tak mají možnost definovat své služby NZDM a TP dle potřeb uživatelů a jevů lokality, což dává prostor pro kreativitu, ale zároveň může být pro službu a pracovníky ohrožením v případě nejasného zacílení služby. V tomto úhlu pohledu je vnímání respondentů preventivní role obou služeb dostatečné a vytváří základní rámec, ve kterém služba může působit. To pravděpodobně potvrzují také odpovědi 4 respondentů z NZDM a 3 respondentů z TP, že zákon z jejich pohledu dostatečně definuje smysl služby (jak pracovat, s kým pracovat). Blíže však nespécifikovali způsob působení. Za zajímavou shodu považuji

vyjádření dvou respondentů z NZDM (B, C) o překážce v podobě vydělování cílových skupin. Shoda se týká téměř většinového zastoupení romských uživatelů v obou službách. Inspirativní přístup spatřuji ve vyjádření, že služba se zaměřuje jak na práci s obětí (dopad projevů), tak s agresorem (zdroj projevů). Ojedinelým, leč dle mého názoru důležitým, vyjádřením bylo vyjádření respondenta z NZDM, že služba má rozvíjet a podporovat uživatele ve vývoji a hledání identity. Zvláště zmíněná identita je velmi důležitý aspekt při práci s postojí jedince. U každé služby se jeden respondent vyjádřil, že sám pracovníkem má vystupovat jako vzor a jít příkladem uživatelům. Tento přístup je v souladu s pojetím oboru nízkoprahových a terénních sociálních služeb, kdy nástrojem realizace služeb je právě pracovník.

Otázka č. 2

„Domníváte se, že principy nízkoprahovosti NZDM / TP mohou být užitečné při práci s dospívajícími v souvislosti s xenofobií a rasismem? Pokud ano, jak?“

Zhodnocení výroků respondentů z NZDM

Všem osm respondentů se domnívá, že principy nízkoprahovosti jejich služby NZDM jsou užitečné při práci s dospívajícími a jejich projevy xenofobie a rasismu. V 5 případech respondenti uvedli užitek v podobě zkušenosti uživatele NZDM s prostředím, kde se vůči němu uplatňuje partnerský přístup, pracovníci respektují jeho postoje a názory, všichni uživatelé mají rovné podmínky čerpání služby. Druhým (4) nejčastějším uvedeným užitekem byla možnost pro uživatele sdílet téma xenofobie a rasismu a to i v případě velmi razantního postoje z pohledu společnosti. Ke sdílení uvedli respondenti principy anonymity, otevřenosti, dobrovolnosti a bezpečného prostředí. Výčet doplňují zmíněnými užitky u 2 samostatných respondentů, a to k navázání kontaktu bez stigmatizace (principy dobrovolnost, anonymita) a široký dosah služby (princip bezplatnosti).

Zhodnocení výroků respondentů z TP

Také všichni respondenti z řad pracovníků TP se shodují, že principy nízkoprahovosti jsou užitečné pro práci s dospívajícími v souvislosti s jejich projevy xenofobie a rasismu. Možnost uživatele sdílet téma postojů a projevů xenofobie a rasismu, zvláště když jinde je odmítáno, uvedli 4 respondenti jako užitečný přístup k principům nízkoprahovosti (anonymita, respekt). Následuje (3) možnost vyhledat a kontaktovat uživatele, kteří jsou skryti, „zašantročení“ (dostupnost, anonymita, dobrovolnost). Dvakrát se objevila potřeba přijetí a zájmu o uživatele (respekt a rovnost).

Diskuze a hypotézy k otázce č. 2

Odpovědi na tuto otázku byli u obou skupin respondentů mnohem konkrétnější, možná proto, že se otázka vztahovala více k přímé práci s uživateli služeb. Za zmínku stojí dle mého názoru sdělení respondenta z TP, jehož služba využívá princip dostupnosti k varování uživatelů lokality před demonstracemi pravicových radikálů a hrozbě možných útoků.

Zajímavá je shoda dvou po sobě nejčteněji zmíněných užiteků z principů nízkoprahovosti u respondentů z NZDM v podobě zaměření na potřeby uživatelů. Tyto potřeby bychom mohli pojmenovat jako „přijetí“ a „sdílení“. Sdílení uživatele figuruje nejčteněji také u respondentů z TP, přičemž přijetí se umístilo na třetím místě. Vzhledem k vývojovému období dospívajících s potřebou hledání svého místa ve světě (ke kterému patří názorová orientace) bychom mohli vyvodit hypotézu, že respondenti oslovených NZDM a TP nabízejí dostatečný prostor k uspokojení této potřeby, pokud ji dospívající nemůže uspokojit jinde nebo hledá více zdrojů.

Principy nízkoprahovosti bychom mohli na základě výsledků odpovědí respondentů nahlížet ve dvou rovinách přístupu. Jednak jako přístup „působit na uživatele“ a také jako přístup „umožnit uživateli zažít, sdílet“. V prvním případě principy nízkoprahovosti pomáhají (jsou nástrojem) respondentům vytvářet podmínky (pole) pro práci s projevy xenofobie a rasismu u dospívajících uživatelů a jsou jimi vnímány jako základní nástroj k samotné práci s uživatelem. Na začátku spolupráce umožňují principy navázat kontakt s dospívajícím jedincem. Význam pro další spolupráci vystihuje odpověď respondenta z NZDM: „Principy napomáhají vytvářet partnerský vztah s uživatelem s následnou možností intervence do jeho života.“ V druhém případě nastavením a dodržováním principů pracovníci nabízejí uživatelům zkušenost (přístup), který mohou dospívající uplatit (vyžadovat) ve svém životě mimo kontakt se službou.

Zhodnocení dílčího cíle 1

Na základě odpovědí na otázku č. 1 vyšlo najevo, že respondenti obou služeb spatřují z hlediska zákona o sociálních službách, cílové skupiny a principů nízkoprahovosti možnosti působení na dospívající s projevy xenofobie a rasismu především v *preventivní* rovině. Pokud respondenti uvedli konkrétní formu přístupu, jednalo se o roli *prostředníka* mezi uživateli a společností, být *zdrojem* nových poznatků a úhlů pohledu, být k *dispozici* pro oběť i agresora.

Shoda všech respondentů z NZDM a z TP v otázce č. 2 o užitečnosti principů nízkoprahovosti při práci s dospívajícími s projevy xenofobie a rasismu ukazuje na důležitost existence a uplatňování těchto principů u obou služeb. Jedním přístupem je využití principů k vytvoření *prostředí* a k *jednání* s uživatelem, které v něm zanechá zážitek pozitivní zkušenosti (zažil jiné jednání, byl přijímán jako osobnost, mohl sdílet svoje názory). Druhý přístup spočívá v aplikaci principů za účelem vyhledání, navázání a udržení *kontaktu* s uživatelem s cílem působit na jeho xenofobní a rasistické projevy.

4.4.3 Dílčí výzkumný cíl 2

Tento výzkumný cíl zkoumám otázkami č. 3, 4, 5, 6, 7 a 8.

Otázka č. 3

„Jaké činnosti nejčastěji realizujete (se Vám osvědčily) v souvislosti s tématem xenofobie a rasismu? Proč právě tyto?“

Zhodnocení výroků respondentů z NZDM

Respondenti uvedli, že nejčastěji (5) informují uživatele o tématech souvisejících s xenofobií a rasismem (např. formou letáků, pozitivních zpráv o boji proti rasismu ve světě). Ve shodném počtu (4) pracují se skupinou uživatelů (např. scénky, výchovné situace, promítání filmů) a také vedou rozhovory s uživateli na téma xenofobie a rasismus. Opět stejný počet (3) uvedli respondenti u reakcí na aktuální dění v NZDM (např. situační intervence, vstup do konfliktu s cílem zastavit) a připomínání pravidel. 2 respondenti uvedli činnost rozvoje a podpory sebevědomí. Taktéž 2 se přihlásili k propagaci tolerance (např. přes sociální síť formou zpráv a videí).

Zhodnocení výroků respondentů z TP

Nejčtenějším (6) druhem činnosti respondentů TP v souvislosti s tématem xenofobie a rasismus je vedení rozhovorů s uživateli (např. o motivech jednání, jiných pohledech, pozitivní příklady). Respondenti v 5 případech vstupují do situací aktuálního dění (např. pojmenovat dění; vymezit se; konfrontovat; zastavit dynamiku konfliktu; u protizákonného jednání uživatele, jemuž jsou přítomni). Třetí nejčtenější (4) uvedenou činností je podávání informací (např. důsledky jednání, kontext, pravdivé informace, pravidla). Respondenti se shodli v počtu 2 odpovědí u dvou činností. Jsou to rozvíjení vztahu (formou metody kontaktní práce), práce se skupinou.

Diskuze a hypotézy k otázce č. 3

Prvenství informační činnosti v NZDM může mít důvod v záměru respondentů rozvinout prostřednictvím nabídnuté informace rozhovor s uživatelem na dané téma. NZDM nabízí lepší informační zázemí než TP, což může být důvod rozdílného počtu odpovědí.

Nejčastější činnost v podobě rozhovorů u respondentů z TP bude pravděpodobně souviset s faktem, že pracovník TP používá rozhovor jako základní nástroj poskytování služby a má omezenější možnosti dalších činností oproti NZDM.

V případě NZDM a TP je vstupování do konfliktů s xenofobním a rasistickým obsahem a aktuálního dění k němu směřujícího vhodné. V ideálním případě by na tento vstup měla navázat práce se skupinou s cílem vysvětlit jednání pracovníka. V druhé kapitole na několika místech uvádím různé autory, kteří doporučují nenechávat xenofobní a rasistické projevy bez povšimnutí a věnovat jim pozornost. Pro přítomné uživatele je to signál, že pracovník je pozorný k dění na službě a pokud je potřeba, je připraven reagovat.

Celkem v případech respondenti zmínili používání metody kontaktní práce, což je v souladu s Klímovým (2004) popisem metod v oboru nízkoprahových služeb v teoretické části práce. Jedná se spíše o dlouhodobé působení, které rámuje kontext poskytování služby.

Za zmínku stojí činnost u jednoho respondenta z TP v podobě poradenství obětem xenofobního a rasového projevu. Jiný respondent z TP má velmi konkrétní snahu vytipovat vůdce kontaktované skupiny a navázat spolupráci.

Otázka č. 4

„Nabízíte speciálně zaměřený program/aktivitu související s tématem xenofobie a rasismu? Pokud ano, z čeho se skládá?“

Zhodnocení výroků respondentů z NZDM

Všichni respondenti uvedli, že nabízejí speciálně zaměřený program nebo aktivitu na téma xenofobie a rasismus. U 6 z nich se jedná o preventivní aktivitu (např. tematické měsíce, besedy s lektory, modelové situace). Aktivita v podobě zážitku (např. workshop, promítání filmu) v NZDM je druhou (5) nejčastější odpovědí respondentů. Stejný počet odpovědí (4) uvedli respondenti u pobytových akcí (součástí preventivní program) a volnočasových akcí mimo NZDM (např. fotbalové turnaje, výlety). Dobrou praxí 2 respondentů je zapojovat bývalé uživatele do aktivit souvisejících s tématem xenofobie a rasismu (jsou vzory pro mladší uživatele).

Zhodnocení výroků respondentů z TP

Kromě jednoho respondenta všichni (6) ostatní realizují speciální program či aktivitu a na první místě uvádí volnočasové aktivity (fotbalové turnaje v lokalitě i mimo ni; akce pro veřejnost). 2 respondenti pořádají pobyty (prostor k preventivním aktivitám).

Diskuze a hypotézy k otázce č. 4

Sportovní, kulturní a volnočasové aktivity jsou, dle vyjádření respondentů z NZDM i TP, realizovány jako prostředek k propojování různých odlišných skupin uživatelů, zakoušení setkání s jinakostí tváří v tvář a ideálně nabytí zkušeností, že představy a realita se mohou lišit. Nejlepší je osobní kontakt s druhým člověkem. V případě pobytových akcí je výhodou větší časová dotace, kdy jsou pracovníci a uživatelé v kontaktu a nabízí se prostor pro intenzivnější práci. Respondent C uvádí, že u všech akcí mimo NZDM mají uživatelé příležitost setkat se s pravidly společnosti a tím si je zvnitřnit. Bohužel se podle vyjádření respondenta stává, že okolní lidé reagují xenofobně a rasisticky. I s těmito zážitky lze pracovat, kupříkladu to může být příležitost k otevření a sdílení tématu. Domnívám se, že NZDM by mělo realizovat také akce „v domácím prostředí“ (příležitost pro všechny, kdo znají prostředí a nechtějí/nemohou/neodvážejí se zúčastnit se akce mimo NZDM). Akce u jiných služeb nebo prostředí jsou kapacitně omezeny a finančně mnohdy náročnější.

Respondenti z NZDM (B, C) s převažujícími romskými uživateli doporučují realizovat preventivní aktivity formou zážitku nebo tvoření, které uživatele bude bavit. Jsou jedinými respondenty z NZDM, kteří nedělají klasické besedy a přednášky s lektorem. Doporučují (nejen) s romskými uživateli rozvíjet talent a podporovat současně sebevědomí.

Za zmínku stojí podobná aktivita respondenta A z NZDM, který má pozitivní zkušenost s představením příběhu konkrétního člověka z řad lidí, vůči kterým uživatelé projevují xenofobii (např. lidé bez domova, senioři) a respondenta C, který pořádá s uživateli návštěvy v jiných sociálních službách za účelem pomoci (např. s přípravou aktivity pro seniory). Jedinečný je příklad respondenta H o provozu internetového rádia (uživatelé jsou zapojeni), jehož prostřednictvím vysílají pořad o problematice xenofobie a rasismu. Další jedinečnou aktivitou je již v souvislosti s principy nízkoprahovosti respondentem F zmíněný informační servis uživatelům o hrozbě útoku radikálních jedinců.

Poznatek dvou respondentů z TP o snadnějším zapojení chlapců uživatelů (sportovní aktivity), od děvčat minimum zpětné vazby.

Nulový výskyt preventivních aktivit typu besedy aj. u respondentů z TP (avšak hojně realizovaných v NZDM) je zapříčiněn dle mého názoru působením služby v přirozeném

prostředí uživatelů obvykle bez zázemí vhodného k realizaci těchto aktivit. Z praxe vím, že některé TP mají k dispozici např. stavební buňku nebo maringotku nebo mohou využít zázemí nákupního střediska v lokalitě. Oproti tomu respondenti z TP zřetelně více pracují s např. fotbalovými akcemi.

Otázka č. 5 a č. 6

„Jak probíhá proces rozhodování, kam se v tématu xenofobie a rasismu s uživatelem vydat?“

„Kdo obvykle přináší zakázku tématu xenofobie a rasismu“

Zhodnocení výroků respondentů z NZDM

Všichni respondenti se shodli, že zakázku tématu xenofobie a rasismu přináší především pracovník. V 7 případech v reakci na aktuální dění ve službě, v 1 případě jako zástupce společnosti s cílem rozvíjet toleranci. Uživatel podle 6 respondentů přichází se zakázkou ve chvíli, kdy má zájem o téma, cítí se ohrožen (jako oběť nebo jako odhalený útočník). 2 Respondenti z NZDM uvedli domněnku, že některé provokace a projevy uživatelů vnímají jako nepřímý (nevědomí) způsob definice zakázky, která spočívá v čekání dotyčných uživatelů na reakci pracovníka.

Kam se v tématu xenofobie a rasismu vydat, se podle 4 respondentů rozhoduje sám pracovník a to na základě kontextu teď a tady (u 2 z respondentů v kontaktu s uživatelem). 2 respondenti uvedli přípravu na práci (týmovou poradu, znalost uživatele) s uživatelem jako podpůrný prvek v rozhodování, kam se v tématu vydat.

Zhodnocení výroků respondentů z TP

Také v případě 6 respondentů z TP přináší zakázku častěji pracovník (u 2 respondentů důvodem kontrola agresivního uživatele). Uživatel je nositelem zakázky v roli oběti nebo agresora v potížích u 3 respondentů. 2 respondenti uvedli, že mají zkušenost s uživatelem, který se o téma zajímá, aniž by vystupoval v jedné z výše uvedených rolí. Domněnku o podsouvání zakázky ze strany uživatele pracovníkovi TP formou chování a jednání vyslovili 2 respondenti.

5 respondentů nechává rozhodnutí na pracovníkovi (ve 2 případech na základě posouzení vytvořeného vztahu s uživatelem, se 2 případech hraje roli příprava na práci s uživatelem a jedno rozhodnutí vychází ze situace teď a tady).

Diskuze a hypotézy k otázce č. 5 a č. 6

Prekvapil mě nízký počet odpovědí respondentů z NZDM na otázku o procesu rozhodování. Důvod by mohl spočívat v návaznosti obou otázek.

Zajímavá je shoda ve dvou případech obou skupin respondentů, kteří se domnívají, že uživatelé v některých případech podsouvají téma xenofobie a rasismu skrze své chování a projevy. Pokud bychom vycházeli z některých poznatků o vývojovém období dospívání, odpovídal by těmto domněnkám fakt, že dospívající testují reakce světa dospělých, ať už se jedná o záměrné provokace („to jsem zvědav, co s tím pracovníku uděláš“) nebo skutečný zájem vyvolat debatu („co si asi myslí ten pracovník Jarda“).

Může být překvapením, že pouze u 2 respondentů z NZDM se rozhodování v procesu práce s tématem xenofobie a rasismu řídí dle vyjádření samotného uživatele, protože Standardy kvality od MPSV (2009) jasně deklarují přímý vliv uživatele na podobu využívané služby. Odpovědí by mohl být fakt, že respondenti (6) zároveň uvedli, že uživatel vstupuje do procesu rozhodování (přináší zakázku) ve chvíli, kdy má zájem na ni pracovat. A protože např. v případě porušení pravidel se jedná více o zakázku (starost, odpovědnost) pracovníka, pak bere rozhodování za své on sám.

Zajímavý příklad „vybalancování“ rozhodování, kam se v tématu s uživatelem vydat uvádí respondent z NZDM (G). Pracovat s třemi oblastmi:

- a) nastavení služby (nepodporovat v rasistických tendencích),
- b) nastavení pracovníka (v kongruenci s tématem a prožíváním),
- c) nastavení uživatele a jeho zaujetí pro rozhovor (aby se neuzavřel, neztratil důvěru, nešel do odporu, atd. a zároveň dostal jasné vyjádření od pracovníka).

1 respondent uvedl následující indikátory v procesu rozhodování: neverbální projevy, vhodnost rozhovoru nebo modelové situace, jednotlivec nebo skupina, intenzita projevu, celková situace a atmosféra NZDM.

1 respondent z TP rozdělil přinášení zakázky podle typu jevu. Xenofobii přináší pracovník i uživatel, rasismus už pouze pracovníka.

Otázka č. 7

„Jaký je rozdíl práce s jednotlivcem a skupinou?“

Zhodnocení výroků respondentů z NZDM

Podle vyjádření 7 respondentů je práce s jednotlivcem zaměřená více na hlubší rozhovory.

Podle stejného počtu respondentů je práce se skupinou více zaměřená na sdílení poznatků mezi jejími účastníky s využitím dynamiky skupiny a dopadem na větší množství uživatelů.

Zhodnocení výroků respondentů z TP

5 respondentů uvedlo, že práce se skupinou je zaměřená na obecná témata, která skupina vzájemně sdílí. Dva respondenti považují práci se skupinou za náročnější oproti práci s jednotlivcem a je dle nich nutné se na ni připravovat předem.

Taktéž 5 respondentů se shoduje, že práce s jednotlivcem je zaměřena více do hloubky.

Diskuze a hypotézy k otázce č. 7

Ze vzájemné shody obou skupin respondentů můžeme dovodit, že práce s jednotlivcem je vhodná pro rozebírání osobních témat, kdy již s uživatelem máme navázaný vztah. Práci se skupinou je vhodnější volit ke sdílení obecných témat, rozebírání situací s vícero zúčastněnými aktéry.

Zajímavý rozpor výroků dvou respondentů z NZDM, kdy jeden považuje práci s jednotlivcem za přínosnější, protože uživatel je osobnější a otevřenější; ve skupině se naopak uživatele předvádí a nejsou upřímní. Druhý respondent považuje skupinovou práci za užitečnější z hlediska vzájemného ovlivňování, dopad informací jak na případech agresory, tak jejich oběti (což uvedl jako jediný). V rozhovoru s jednotlivcem si tento podle sdělení respondenta drží svůj postoj a nechce změnu. Můžeme se domnívat, že odlišné stanovisko může vycházet z rozdílné pracovní zkušenosti, preference práce s jednotlivcem (potažmo skupinou).

Hlubší rozhovory se mohou týkat intimních témat, hledání skutečných důvodů prezentace současných xenofobních a rasistických postojů. Podle 2 respondentů z TP se pracovník rozhovorem s uživatelem dostane k jeho osobnímu příběhu, což formou práce se skupinou není možné. Při osobním rozhovoru nemá na uživatele vliv skupina, která by odváděla pozornost od tématu. Na hloubku rozhovoru má vliv podle 2 respondentů z NZDM a 1 z TP doba a pevnost navázaného vztahu mezi uživatelem a pracovníkem. 1 respondent z TP má pravděpodobně na základě vedeného rozhovoru s uživatelem zkušenost, že takový rozhovor lze využít k tvorbě individuálního plánu.

Skupinu musí podle shodného počtu 2 respondentů z obou skupin řídit hlavně pracovník a to pravděpodobně z důvodů, že by mohlo dojít k jejímu rozložení. Ačkoliv si umím představit, že při delším působení by někteří uživatelé mohli vedení skupiny zkusit v rámci rozšiřování kompetencí. 1 respondent připomíná, že u některých uživatelů je vhodnější nejdříve realizovat aktivitu a následně o ni debatovat.

Otázka č. 8

„Zabývali jste se s kolegy v týmu Vaší služby konkrétními metodickými postupy v souvislosti s projevy xenofobie a rasismu?“

Zhodnocení výroků respondentů z NZDM

5 respondentů se nezabývalo s kolegy v týmu metodický postupy v souvislosti s projevy xenofobie a rasismu. 3 z nich si nicméně práci na metodických postupech umí představit.

3 respondenti mají zkušenost práce na metodických postupech a u všech v souvislosti s případovými intervizemi při řešení obtížných uživatelů. Ve 2 případech se respondenti metodickou formou připravovali na práci s uživateli v NZDM, aby předešli zbytečným konfliktům.

Zhodnocení výroků respondentů z TP

U respondentů z TP je situace právě opačná. 5 z nich se metodickými postupy v souvislosti s projevy xenofobie a rasismu zabývalo. Ve 4 případech bylo formou intervizní řešení obtížného uživatele a další podoby (ne)spolupráce. 2 respondenti nemají zkušenost s metodickými postupy specializovanými na projevy xenofobie a rasismu.

Diskuze a hypotézy k otázce č. 8

Vyšší počet respondentů (5 z TP a 3 z NZDM) se zkušeností s metodickými postupy ve prospěch TP může mít opodstatnění v větší potřebnosti přípravy na práci v terénu a možné konfliktní situace související s uživateli xenofobie a rasismu a jevy samotnými v lokalitě působení TP.

Respondent z NZDM má zkušenost využití vytváření metodického postupu k vzájemnému poznání citlivých míst mezi kolegy ze služby.

Respondent z TP používá metodické postupy na projevy xenofobie a rasismu vždy v situacích chystané demonstrace pravicových radikálů v lokalitě, kde respondent realizuje TP. Další respondent z této skupiny uvedl příklad sestavení metodického postupu na základě zkušenosti „bitky“ a neočekávaným výsledkem bylo navázání užších vztahů s kontrolními orgány. 1 respondent z TP se naopak používání metodických postupů obává, aby nedošlo k paušalizaci přístupů. Respondent z TP připomíná, že příprava na práci s uživatelem by neměla skončit sepsáním postupu, ale skutečným pochopením motivů uživatele k xenofobním a rasistickým motivům.

Zhodnocení dílčího cíle 2

Otázka č. 3 směřovala na nejčastější přístupy z hlediska činností respondentů z NZDM. Řazeno od nejčastějšího k patří poskytování informací, práce se skupinou, vedení rozhovorů, vstupování do situací aktuálního dění, připomínání pravidel, rozvoj vztahu a propagace tolerance. U respondentů z TP jsou nejčastějšími činnostmi vedení rozhovorů, vstupování do aktuálního dění v kontextu služby a uživatelů, informování uživatelů, rozvíjení vztahu a práce se skupinou.

Na otázku č. 4 o programu a aktivitách NZDM a TP respondenti shodně uvedli, že obě služby realizují speciálně zaměřený program či aktivitu, avšak v rozdílném složení. NZDM realizují nejvíce preventivní aktivity, následované zážitkovými aktivitami, pobytovými a volnočasovými akcemi. TP nabízejí méně speciálních programů, konkrétně volnočasové akce, vícedenní pobyty.

V otázce č. 5 zaměřené na oblast procesu rozhodování o dalším vývoji tématu převažuje u respondentů z obou služeb názor, že rozhoduje pracovník služby. U služeb NZDM se tak děje na základě vyhodnocení situace na službě „teď a tady“ a také po dohodě s uživatelem. U služeb TP hraje při rozhodování podpůrnou roli vytvořený vztah s uživatelem a příprava na práci s uživatelem.

Respondenti z NZDM a TP odpovídali v otázce č. 6, kdo přináší obvykle téma xenofobie a rasismu. Opět se vzájemně shodují, že nejčastěji přináší téma xenofobie a rasismu pracovník. Uživatel přichází se zakázkou ve chvíli, kdy má o téma zájem nebo cítí se ohrožen (jako oběť nebo jako odhalený útočník).

Otázka č. 7 se týkala rozdílu práce s jednotlivcem a skupinou. Podle shodného vyjádření respondentů z NZDM a z TP je práce s jednotlivcem zaměřená více na hlubší rozhovory. Práce se skupinou je více zaměřená na sdílení obecných poznatků mezi jejími účastníky s využitím dynamiky skupiny a dopadem na větší množství uživatelů. Dva respondenti z TP považují práci se skupinou za náročnější oproti práci s jednotlivcem a je dle nich nutné se na ni připravovat předem.

Poslední otázkou vztahující se k dílčímu cíli 2 je otázka č. 8 a zabývala se zkušenostmi respondentů s metodickými postupy. Pět respondentů z NZDM se nezabývala s kolegy v týmu metodickými postupy v souvislosti s projevy xenofobie a rasismu. Zbývající tři respondenti mají zkušenost práce na metodických postupech a u všech z nich v souvislosti s případovými intervizemi při řešení obtížných uživatelů. U respondentů z TP je situace právě opačná. Pět z nich se metodickými postupy v souvislosti s projevy xenofobie a rasismu zabývalo.

Ve čtyřech případech z nich probíhala práce formou intervizních řešení obtížného uživatele a příprava na další podobu (ne)spolupráce s ním.

4.4.4 Dílčí výzkumný cíl 3

Dílčí výzkumný cíl 3 jsem zkoumal otázkami č. 9, 10.

Otázka č. 9

„Čím by měl být pracovník vybaven (co by měl umět nebo znát), aby mohl pracovat s dospívajícím, který se projevuje xenofobně a rasisticky?“

Zhodnocení výroků respondentů z NZDM

Nejvíce (16) zmiňovali respondenti vybavenost pracovníka po stránce dovedností (umění rozhovoru a komunikace; držet hranice; reflektovat). Následuje (9) nutnost mít informace (znát lokalitu, uživatele; orientovat se v problematice; zkušenost práce s minoritami), po (8) získali vlastnosti pracovníka (trpělivost; přirozená autorita a projev k zaujetí), jeho přístup (být tolerantní; přijímající; nestranný) a konečně on sám jako osobnost (znát svoje postoje; být vzorem; schopnost sebereflexe). Nejméně příkladů (2) bylo uvedeno u kategorie technik, které by měl pracovník umět používat nebo je minimálně znát (motivační rozhovory; práce s agresí; krizová intervence).

Zhodnocení výroků respondentů z TP

Respondenti z TP vyjádřili přesvědčení, že pracovník by měl být vybaven nejvíce (14) dovednostmi (hranice kontaktu/rozhovoru; vést rozhovor, skupinu). Další v pořadí (12) jsou informace (znát uživatele, prostředí, kontext; znát symboliku, historii, zákony). S (7) příklady je na řadě osobnost pracovníka (znát svoje postoje, emoce, omezení; sebereflexe). Po osobnostním přístupu následuje (5) pracovníkova vybavenost přístupy (přijímající/empatický, tolerantní, vnímavý, autentický), umění sdílení v týmu (4), žádané vlastnosti (trpělivý) a na závěr techniky (motivační rozhovory, práce s agresí a krizová intervence, primární prevence).

Diskuze a hypotézy k otázce č. 9

Na prvních dvou místech se respondenti obou skupin shodují v dovednostech a informacích. U respondentů z NZDM jsou vlastnosti na třetím místě, kdežto u respondentů z TP na předposledním. A naopak, osobnost pracovníka je třetí u respondentů z TP a u respondentů z NZDM předposlední. Dle mého názoru může důvod spočívat v tom, že u TP je pracovník nástrojem služby jako celek a vkládá do kontaktu s uživateli celou svou

osobnost. Jistěže pracovníci NZDM také vykonávají profesi celou osobností, ale jsou „chráněni“ prostředím zařízení, mají své zázemí.

Pouze 2 respondenti z NZDM a 2 z TP uvedli, že by pracovník měl být vybaven nějakou technikou pro práci s dospívajícím uživatelem, který se projevuje xenofobně a rasisticky. Lze se domnívat, že pro práci s dospívajícím tohoto typu není otázka používání technik tak podstatná jako jiné častěji zmíněné kategorie. Zároveň by však mohlo jít o shodu okolností, kdy ostatní respondenti tyto techniky ovládají a nezmínili je.

Zajímavá a ojedinělá je detailní charakteristika znalosti prostředí fotbalových fanoušků.

Dovolím si zmínit také sdílení nejen poznatků v týmu s kolegy, ale hlavně případné antipatie a překážky vůči některým uživatelům pro jejich xenofobní a rasistické postoje a jednání. Tento přístup je zmíněn častěji u respondentů z TP, pravděpodobně kvůli potřebě většího jistění v prostředí TP než v NZDM.

Otázka č. 10

„Jak Vy osobně přistupujete k dospívajícímu uživateli NZDM / TP, který se projevuje xenofobně a rasisticky?“

Zhodnocení výroků respondentů z NZDM

Respondenti uvedli, že nejvíce (15) přistupují k dospívajícímu uživateli s projevy xenofobie a rasismu formou, kterou jsem pojmenoval rozvíjející přístup (náhled na chování, hledání motivů jednání, učení jiným reakcím/postojům, otevírání témat, vidět dosažené změny). Druhým (12) nejčastějším je informační přístup (informace o sankcích, reflexe konfliktu, zpětná vazba na chování, příklady dobré praxe, humor). Předposledním (5) typem přístupů je hraniční (zastavení projevů, hranice, monitorování a vstupování do dění). Poslední (4) je přístup přijetí (přijímat bez odsouzení, zastat se uživatele v roli oběti, nechat vyjádřit uživatele).

Zhodnocení výroků respondentů z TP

Také respondenti z TP nejčastěji (16) zmínili rozvíjející přístup k dospívajícímu uživateli, který se projevuje xenofobně a rasisticky (hledat pozitivní zkušenost, konkretizovat, osobní příběh, zkoumání motivů, rozšiřování úhlů pohledů). Druhým nejčastějším (13) je však přijímající přístup (přijetí, růst vztahu, zklidnění emocí, vyslechnutí). Na třetím místě (5) uvedli respondenti z TP informační přístup (zhodnocení, reflexe). Jako poslední (3) skončil přístup hraniční (pravidla, postih).

Diskuze a hypotézy k otázce č. 10

Uvedené přístupy mají dle mého názoru za cíl pokusit se uživatele namotivovat ke z rozhodnutí změny stávajícího modelu chování.

Za zmínku stojí rozhodně rozdíl v umístění přístupů druhých nejčastěji zmíněných u respondentů z NZDM (informační) a z TP (přijímající). Důvod by mohl spočívat opět v rozdílném zázemí obou služeb, kdy pracovníci NZDM vystupují v roli „správců“ zařízení, kam uživatel přichází a dodržuje pravidla prostoru, což dává pracovníkům určitý podíl moci, který mohou využít s cílem působit na uživatele. Pracovníci TP přicházejí do prostoru uživatelů, a tudíž postupují značně opatrněji.

Zajímavý a inovativní přístup uvedl respondent z TP, který spočívá v komentování zpráv uživatelů služby TP na Facebooku, když obsahují propagaci xenofobie a rasismu. Respondent připomíná uživatelům, co může jejich aktivita způsobit a zajímá se, zda jsou si vůbec vědomi, co na sociální síť umísťují.

Respondent z TP uvádí přístup práce s energií uživatele, vnímat proudění mezi pracovníkem a uživatelem a když je uživatel v emocích pracovat s nimi a po zklidnění přejít do rozumové složky.

Jiný respondent z TP považuje za jednodušší pracovat s „mediálním rasismem“ (přejaté zprávy ze světa) než s osobní negativní zkušeností (např. nadávky, vyhrožování nebo přímo útok). A ještě dodává: „Lépe se mi pracuje s rasismem Romů, který v sobě nese pocit odcizení, lépe se to uchopuje“. Nejspíše má autorka citátu na mysli fakt, že hledat cestu k přijetí nebo alespoň vytvoření místa ve společnosti, která zatím odmítá, je lépe popsateľný cíl, než nabízet (co vlastně) dospívajícímu jedinci z řad majority, který ve společnosti nechce být.

Zhodnocení dílčího cíle 3

K dílčímu cíli 3 se vztahují otázky č. 9 a 10.

Otázka č. 9 směřovala na zjištění, co by měl podle respondentů pracovník umět a znát, aby mohl pracovat s dospívajícím, který se projevuje xenofobně a rasisticky. Respondenti z NZDM by takového pracovníka vybavili komunikačními dovednostmi, uměním vymezit hranice a reflektovat situace. Má umět pracovat s informacemi (znát lokalitu, uživatele; orientovat se v problematice). Z vlastností by měl být trpělivý, působit jako přirozená autorita a umět zaujmout svým projevem. K uživatelům má přistupovat tolerantně a nestranně je přijímat. Z hlediska osobnosti má znát svoje postoje a být pro uživatele vzorem. Vhodné by bylo osvojit si techniky motivačních rozhovorů, práce s agresí a krizové intervence.

Respondenti z TP na tuto otázku také vyjádřili přesvědčení, že pracovník by měl být vybaven nejvíce dovednostmi, kdy dokáže vést rozhovor, pracovat se skupinou a vymezit hranice kontaktu. Z informací by měl především znát uživatele, prostředí, orientovat se v problematice. V rámci osobnosti pracovníka je dobré znát svoje postoje, emoce, ale také limity. Uživatele by měl přijímat, reagovat empaticky, být vnímavý a vystupovat autenticky. Své postoje a zkušenosti by měl sdílet v týmu kolegů. Z technik práce uvedli respondenti z TP stejné jako respondenti z NZDM.

Otázka č. 10 zjišťovala, jak sami respondenti přistupují k dospívajícímu uživateli, který se projevuje xenofobně a rasisticky. Respondenti z NZDM přistupují nejčastěji k dospívajícímu uživateli s projevy xenofobie a rasismu rozvíjejícím přístupem, který umožňuje náhled na chování, hledání motivů jednání, učení jiným reakcím/postojům, otevírání témat a pojmenování dosažených změn. Dalším přístupem je informování v podobě reflexe konfliktu, zpětné vazby na chování. Respondenti také zastavují projevy hraničící s porušením pravidel a vstupují do dění. Zároveň uživatele přijímají a zastanou se ho v případě, že se stane obětí xenofobie a rasismu.

Také respondenti z TP přistupují k dospívajícímu uživateli, který se projevuje xenofobně a rasisticky rozvíjejícím způsobem, hledají s ním pozitivní zkušenosti, zkoumají motivy jeho chování a rozšiřují úhly pohledu. Nabízejí mu přijetí, pracují vzájemně na růstu vztahu, pomáhají zklidnit emoci a vyslechnou jeho sdělení. V rámci informačního přístupu zhodnocují a reflektují realizované aktivity a zkušenosti. Pokud je to nutné vyjasňují pravidla a případné sankce.

4.5 Shrnutí výsledků výzkumného šetření

Cílem výzkumného šetření bylo popsat možné přístupy NZDM a TP k projevům xenofobie a rasismu u dospívajících uživatelů těchto služeb. Hlavní výzkumná otázka zněla: „*Jaké jsou z pohledu pracovníků NZDM a TP možnosti přístupů při práci s projevy xenofobie a rasismu u dospívajících uživatelů služby?*“ Na základě rozdělení tohoto cíle a hlavní výzkumné otázky na dílčí výzkumné cíle a k nim vytvořené otázky jsem došel k těmto výsledkům.

V rovině zákonné definice služeb, charakteristiky cílové skupiny a principů nízkoprahovosti jsou možnosti působení služeb NZDM a TP na dospívající s projevy xenofobie a rasismu především v **preventivní** rovině. Působení probíhá formou role **prostředníka** mezi uživateli a společnostmi, dále jako **zdroj** nových poznatků a úhlů pohledu

a finálně jako **podpora** pro oběť i agresora. Tato pojetí jsou v souladu se zákonným vymezením služeb, kde jsou uvedeny činnosti typu *výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti* (zdroj), *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím* (prostředník), *sociálně terapeutické činnosti* (podpora).

Rozhodně užitečné při práci s dospívajícími s projevy xenofobie a rasismu se ukázaly být **principy nízkoprahovosti**. Jeden ze způsobů využití při práci s dospívajícími uživateli spočívá v umožnění dospívajícímu dostat se do kontaktu s **prostředím** služby a zažít **jednání** s pracovníkem, aby v něm oba zážitky zanechaly pozitivní zkušenost z kontaktu s něčím jiným, než znal doposud. Druhý přístup k principům nízkoprahovosti spočívá v aplikaci principů za účelem **vyhledání, navázání a udržení kontaktu** s uživatelem s cílem **působit** na jeho xenofobní a rasistické projevy.

V rovině fungování služeb, přímé práce s uživateli a používaných metod práce jsem zkoumal přístupy z hlediska činností, programu a aktivit, procesu rozhodování a přinášení zakázek, rozdílu práce jednotlivce a skupina a zkušeností s metodickými postupy.

Služba NZDM přistupuje k tématu xenofobie a rasismu nejčastěji formou **poskytování informací** a **prací se skupinou**. TP nejčastěji vedou o tématu **rozhovory** a **vstupují do aktuálního dění** v kontextu služby a uživatelů.

Obě služby realizují speciálně zaměřený program či aktivitu, avšak v rozdílném složení. NZDM realizují nejvíce **preventivní aktivity**, což odpovídá formě poskytování informací. TP nabízejí méně speciálních programů, konkrétně **volnočasové akce**, které slouží k propojování uživatelů s jinými skupinami a poznávání jiných lidí a míst a rozšiřování obzorů.

Jakým směrem se rozhovor, debata na téma xenofobie a rasismus bude ubírat, o tom **rozhoduje** v obou službách **pracovník**. Ve službě NZDM se rozhoduje na základě **vyhodnocení** situace aktuálně „**ted' a tady**“ a také po dohodě s uživatelem (pokud je ochoten se zapojit). Pracovník TP využívá při **rozhodování** vytvořený **vztah** s uživatelem a podle jeho vlastností se rozhoduje, jak moc a zda vůbec s uživatelem téma xenofobie a rasismu otevře. A je to opět **pracovník**, kdo nejčastěji **přináší** téma xenofobie a rasismu. Uživatel přichází se zakázkou ve chvíli, kdy má o téma zájem nebo cítí se ohrožen (jako oběť nebo jako odhalený útočník).

Na uživatele je možné působit v NZDM a TP formou práce s jednotlivcem nebo skupinou. Práce s **jednotlivcem** je zaměřená více na **hlubší (intimnější) rozhovory**. Práce se

skupinou je více zaměřená na sdílení **obecných poznatků** většímu množství uživatelů a využívá k tomu skupinové dynamiky.

V souvislosti s projevy xenofobie a rasismu se **pracovníci z NZDM nezaobírají** v týmu metodickými postupy. Alternativní technikou jsou případové intervize při řešení obtížných uživatelů. Naopak pracovníci TP metodické postupy v souvislosti s projevy xenofobie a rasismu používají.

Poslední úroveň je samotný pracovník, jeho vlastnosti, dovednosti a přístup k uživatelům.

Pracovník NZDM k působení na dospívajícího uživatele s xenofobními a rasistickými projevy má umět komunikovat, vymezit hranice a reflektovat situaci. Dále se má orientovat v problematice, znát dostatečně uživatele a lokalitu působení služby. V kontaktu s uživateli má být trpělivý, působit jako přirozená autorita a umět zaujmout svým projevem. Přístup k uživatelům má být tolerantní a nestranně přijímající. Pracovník NZDM se má dále vyznat ve svých postojích a být pro uživatele vzorem. Vhodné by bylo osvojit si techniky motivačních rozhovorů, práce s agresí a krizové intervence.

Terénní pracovník dokáže vést rozhovor, pracovat se skupinou a dokáže rozpoznat dobrý kontakt. Měl by především znát uživatele, prostředí služby, orientovat se v problematice xenofobie a rasismu. Stejně jako pracovník NZDM i tento má znát svoje postoje, vědět o emocích, a svých limitech. Uživatele by měl přijímat, reagovat empaticky, být vnímavý a vystupovat autenticky. Své postoje a zkušenosti by měl sdílet v týmu kolegů. Z technik práce je vhodné osvojit si stejné jako pracovník NZDM.

Pracovníci NZDM uplatňují řadu přístupů k dospívajícímu uživateli, který se projevuje xenofobně a rasisticky. Umožňují mu náhled na jeho chování, hledání s ním motivy jednání, učí ho jiným reakcím/postojům, otevírají s ním různá témata a pojmenovávají mu, jakých dosáhl změn. Také s ním reflektují konflikt a dávají zpětné vazby na jeho chování. Pokud jsou projevy dospívajícího na hranici porušení pravidel, vstoupí pracovníci do dění takové projevy zastavit. Zároveň uživatele přijímají a zastanou se ho v případě, že se stane obětí xenofobie a rasismu.

Také terénní pracovníci přistupují k dospívajícímu uživateli, který se projevuje xenofobně a rasisticky hledáním pozitivních zkušeností (hlavně u kamarádů), zkoumají spolu s ním motivy jeho chování a rozšiřují úhly pohledu. Nabízejí mu přijetí, pracují vzájemně na růstu vztahu, pomáhají zklidnit emoce a vyslechnout jeho sdělení. Zhodnocují a reflektují společně realizované aktivity a zkušenosti. Pokud je to nutné vyjasňují pravidla a případné sankce.

5 Závěrečná doporučení

Na základě prostudované odborné literatury, zkušeností zahraničních pracovníků a dalších zdrojů v teoretické části a na základě výsledků výzkumného šetření empirické části této práce jsem vytvořil návrh doporučujících přístupů pro práci s dospívajícími uživateli NZDM a TP, kteří se projevují xenofobně a rasisticky. Také zde vycházím ze tří rovin úhlů pohledu, jak jsem s nimi pracoval v teoretické i empirické části práce.

V rovině zákonné definice služby, charakteristiky cílové skupiny a principů nízkoprahovosti doporučuji nejprve charakterizovat cílovou skupinu uživatelů s xenofobními a rasistickými projevy, se kterými jsou pracovníci služby v kontaktu nebo se připravují kontakt navázat. Úrovně definice cílové skupiny jsou velmi přehledně formulovány v Staníčkově (2009). Tento krok považuji za důležitý, protože než začneme poskytovat nějakému uživateli službu, je nutné si uvědomit, kdo je to, kde se nachází, s kým se setkává, jaké má zájmy a potřeby vzhledem k vývojovému období. Současně je užitečné nastudovat informace o jevech xenofobie a rasismu, jejich historický vývoj, podobu v dnešní době, právní problematiku, související subkultury, v nichž se objevují, symboliky, projevy, příčiny vzniku. Vhodné je znát i opačnou stranu, tedy možné terče projevů xenofobie a rasismu.

Pasivním sdělováním správných postojů a jednání směřujících k solidaritě se všemi občany České republiky nerozvíjíme osobnost uživatele, i když se na první pohled může tento přístup zdát jasný a jednoduchý („My ti řekneme, co si máš myslet, co dělat a prostě to dělej“.). Náročnější je vyvolávat a vést diskuzi, zajímat se o dospívající, ustát jejich někdy opravdu extrémní názory a projevy. Pomáháme jim tak na cestě k dospělosti a zodpovědnosti za svůj život, což je zároveň prevence proti pasování jiných lidí do role „obětních beránků“, které by dospívající činili odpovědnými za vlastní neúspěchy v životě.

Pracovníci by se měli rozhodnout, jakou zvolit nabídku aktivit, které propojují, rozšiřují obzory dospívajících uživatelů, konfrontují jejich názory s realitou, prožitkem např. dobrého a klidného setkání s druhými lidmi, proti kterým jsou v opozici. Inspiraci lze najít u zahraničních pracovníků v hledání a realizaci atraktivních alternativ trávení volného času, možnou překážkou nedostatek financí. Tyto aktivity je třeba zdůvodňovat jako nástroj k rozvoji tolerantního chování uživatelů a vyhnout se tak pasti „nálepce“ heren a volnočasových klubů („ti co si s dětmi hrají“).

Z metod se jeví jako vhodný model kontaktní práce „ted' a tady“, reakce na aktuální situace, práce s výchovnými situacemi (uchopitelnější v NZDM). Dále pak Motivační

rozhovory doporučené zahraničními pracovníky, kurzy práce s agresivním uživatelem a krizová intervence.

Z dovedností doporučuji rozšiřovat znalost prostředí (především lokality, výskyt institucí vhodných ke spolupráci), fungování skupin, sociální a ekonomický kontext zázemí uživatelů. Pokud známe potřeby a chování uživatelů, umožní nám to zvolit vhodnou techniku, aktivitu (informační beseda s modelovými situacemi nebo prožitková aktivita s zhodnocením na závěr).

Závěrem přikládám doporučené „Přístupy k intoleranci a projevům rasismu“ podle Šiškové (2008):

- Nezobecňujte negativní zkušenost, mluvte vždy konkrétně, diferencujte.
- Zamyslete se nad nebezpečným důsledkem každého negativního stereotypu.
- Získávejte konkrétní pozitivní zkušenosti s příslušníky menšin, seznamte se s nimi osobně. Nezapomeňte o těchto zkušenostech mluvit s ostatními.
- Poukazujte na pozitivní vzory dané skupiny.
- Technikami aktivního naslouchání objevte motiv a zájem „rasisty“ a ukažte mu nový náhled na problém a podejte mu o něm dost informací.
- Člověka neposuzujte podle zevnějšku, ale podle „vnitřku“.
- Získejte informace o kultuře, historii, zvycích a hodnotách dané minority.
- Snažte se porozumět rozdílnému chování na základě zjištěného.
- Buďte stateční, dejte jasně najevo svůj nesouhlas s vulgárními a negativními vtipy či výroky.
- Zastaňte se ubližovaného. Cítíte-li se sami ohroženi, přivolejte neodkladně účinnou pomoc.
- Odsuďte každé nevhodné a zlé chování, i když se vás osobně netýká.
- Žádejte vyjádření a zákrok politické, kulturní, náboženské, ekonomické a soudní elity.
- Buďte odhodláni a připraveni poskytnout svědectví v případě diskriminačního nebo rasistického chování.

Na závěr si dovoluji zopakovat doporučení, které uvádí Odén (2009, s. 18) v souvislosti s prací se sympatizanty pravicových hnutí, se kterými se projevy xenofobie a rasismu pojí: „Keep the door open“. Osobně si jeho heslo vykládám tak, že i když mladý jedinec (dospívající) odešel dveřmi do „vysněného“ světa, měl by mít možnost vrátit se jimi zase zpět. Pracovníci NZDM a TP mohou být jedni z těch, kdo dospívajícímu takové dveře pomohou otevřít nebo držet otevřené.

Závěr

Diplomová práce je zaměřena na přístupy nízkoprahových a terénních sociálních služeb ke xenofobii a rasismu u dospívajících. Přístupy zkoumá po teoretické i empirické stránce.

V teoretické části práce jsem v úvodu stanovil tři cíle.

V rámci prvního cíle jsem na základě studia odborné literatury popsal problematiku jevů xenofobie a rasismu, jejich kontext v prostředí České republiky, právní rámec projevů xenofobie a rasismu. Charakterizoval jsem problematiku dospívání v souvislosti s xenofobií a rasismem. Také jsem popsal roli dospívajícího jako uživatele služeb nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a terénní programy.

Druhý cíl jsem splnil studiem přístupů multikulturní výchovy k rozvoji tolerantních projevů. Objevil jsem řadu přístupů, které lze použít v práci s dospívajícím uživatelem NZDM a TP. Dozvěděl jsem se, jak pracovat s předsudky a netolerancí. Inspirativní byly charakteristiky role pedagoga, jeho vlastností a dovedností uplatňovaných při působení na žáky a studenty. Další součástí druhého cíle jsem zjistil možnosti vzdělávání a inspirace pro práci s tématem xenofobie a rasismu pro pracovníky NZDM a TP. Představil jsem zkušenosti a přístupy zahraničních pracovníků z několika zemí Evropy, kteří pracují s xenofobií a rasismem.

V rámci třetího cíle jsem popsal přístupy a možnosti působení služeb NZDM a TP v práci s tématem xenofobie a rasismu u dospívajících uživatelů. Pojmenoval jsem společné přístupy a zároveň upozornil na některé rozdíly. Pracoval jsem po celou dobu s pohledem na přístupy ze tří rovin a tuto metodu jsem použil také v empirické části práce. Toto rozdělení se ukázalo velmi užitečné, protože mi umožnilo zkoumat jednotlivé aspekty služeb ve vztahu k jevům xenofobie a rasismu.

Právě v empirické části práce jsem uskutečnil výzkumné šetření s hlavním cílem popsat možné přístupy NZDM a TP k projevům xenofobie a rasismu u dospívajících uživatelů těchto služeb. Po definování cíle a hlavní výzkumné otázky jsem určil dílčí výzkumné cíle a otázky, zvolil metodu realizace výzkumného šetření, výzkumný soubor. Zorganizoval jsem výzkumné šetření, v rámci kterého jsem s předem vybranými respondenty udělal rozhovory. Zjištěné informace jsem rozdělil do dílčích cílů podle otázek a jednotlivé cíle jsem interpretoval. Také zde jsem použil pohled ze tří rovin. Z výsledků vyplývá, že služby NZDM a TP nabízejí mnoho přístupů jak působit na xenofobní a rasistické projevy dospívajících.

V průběhu zpracování jsem si rozšířil informační zdroje o problematice xenofobie a rasismu (charakteristika, projevy, právní kontext, vliv předsudků). Poznatky považuji za důležité pro práci nejen s agresory, ale také oběťmi těchto jevů. Připomněl jsem si charakteristiku vývojového období dospívání. Inspiroval jsem se přístupy z oblasti multikulturní výchovy, především aparát her a modelových situací. Rozšířil jsem si povědomí o organizacích, se kterými lze navázat spolupráci při vzdělávání v tématu xenofobie a rasismu. Velmi inspirativní a objevné byly způsoby práce zahraničních pracovníků se sympatizanty pravicových hnutí. Pro vlastní práci v terénu byla nejpřínosnější třetí kapitola, ve které jsem měl dostatek prostoru prozkoumat využití různých prvků služeb NZDM a TP v rámci přístupu ke xenofobii a rasismu dospívajících. Zajímavá zjištění se objevila také z výzkumného šetření. Za vedlejší přínos považuji možnost podívat se do jiných NZDM a TP, než mám zkušenost ze svého působení.

Práci s tématem xenofobie a rasismu dospívajících a přístupy NZDM a TP bych posunul dále formou výzkumného šetření s dospívajícími s projevy xenofobie a rasismu. Cílem je zjistit potřeby dospívajících a následně je porovnat s přístupy a možnostmi působením NZDM a TP. Zajímavým zjištěním by jistě bylo, v jakých oblastech se protínají a v jakých rozcházejí, nepotkávají.

Seznam použité literatury

AGENTURA PRO SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ. Kampaň proti rasismu a násilí z nenávisti. *Socialni-zaclenovani.cz* [online]. 2014. Praha : Úřad vlády ČR - Odbor pro sociální začleňování (Agentura). [cit. 2014-05-04]. Dostupné z: <<http://www.socialni-zaclenovani.cz/na-zahajovaci-konferenci-bude-predstavena-kampan-proti-rasismu-a-nasili-z-nenavisti>>.

AGENTURA PRO SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ. Příručka pro obce. Bezpečnost a prevence kriminality. *Socialni-zaclenovani.cz* [online]. 2012. Praha : Úřad vlády ČR – Odbor pro sociální začleňování (Agentura). [cit. 2014-05-04]. Dostupné z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/07%20-%20Bezpecnost%20a%20kriminalita/07_05.pdf>.

ALLPORT, Gordon Willard. *O povaze předsudků*. V českém jazyce vyd. 1. Praha : Prostor, 2004. 574 s. Obzor; sv. 58. ISBN 80-7260-125-3.

ASI-MILOVANÍ. Hrozby extremismu / Příležitosti demokracie - výchova k aktivnímu občanství. *Moznosti-demokracie.cz* [online]. 2013. [cit. 2014-05-31]. Dostupné z: <<http://moznosti-demokracie.cz/>>.

BARŠOVÁ, Andrea, BARŠA, Pavel. *Výchova k toleranci a proti rasismu : [multikulturní výchova v praxi]*. Vyd. 2., aktualiz. Editor Tatjana Šišková. Praha : Portál, 2008. Integrovaná politika: mezi asimilací a multikulturalismem. 1., Rasismus, xenofobie a intolerance z hlediska práva, sociologie a antropologie, 48-58 s. ISBN 978-80-7367-182-2.

BEZPEČNOSTNÍ INFORMAČNÍ SLUŽBA. Informace BIS o vývoji na extremistické scéně ve 2. čtvrtletí roku 2013. *Bis.cz* [online]. 2013. [cit. 2013-10-06]. Dostupné z: <<http://www.bis.cz/2013-2q-zprava-extremismus.html>>.

BOŘKOVCOVÁ, Máša. *Multipolis: přemýšlíme o lidech: metodická příručka*. Vyd. 1. Editoři Jiří Zelenda a Kryštof Kozák. Praha : Scio, 2012. Nová cesta v multikulturní výchově – transkulturní přístup. 14-25 s. ISBN 978-80-7430-082-0.

BRANDER, Patricia et al. *Kompas: manuál pro výchovu mládeže k lidským právům*. Vyd. 1. Praha : Pro Národní institut dětí a mládeže, Českou národní agenturu Mládež vydalo nakl. Argo, 2006. 422 s. ISBN 80-7203-827-3.

BURYÁNEK, Jan et al. *Interkulturní vzdělávání: příručka nejen pro středoškolské pedagogy : projekt Varianty*. Praha : Člověk v tísní – společnost při České televizi, 2002. 518, 84 s. ISBN 80-7106-614-1.

BURYÁNEK, Jan, ed. *Interkulturní vzdělávání II. : doplněk k publikaci Interkulturní vzdělávání nejen pro středoškolské pedagogy*. Praha : Člověk v tísni, 2005. 169 s. ISBN 80-903510-5-0.

CANFIELD, Jack, SICCONI, Frank. *Hry pro výchovu k odpovědnosti a sebedůvěře*. Vyd. 1. Praha : Portál, 1998. 384 s. ISBN 80-7178-194-0.

CARITAS GRAZ. Jugendstreetwork Graz. *Caritas-steiermark.at* [online]. 2014. [cit. 2014-05-27]. Dostupné z: <<http://jugendstreetwork.caritas-steiermark.at>>.

CARR-GREGG, Michael a SHALE, Erin. *Puberťáci a adolescenti : průvodce výchovou dospívajících*. Vyd. 1. Praha : Portál, 2010. 197 s. Rádci pro rodiče a vychovatele. ISBN 978-80-7367-662-9.

CULTURES INTERACTIVE. *Cultures-interactive.de* [online]. 2014. [cit. 2014-05-31]. Dostupné z: <<http://www.cultures-interactive.de/>>.

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Adresář nízkoprahových služeb. *Streetwork.cz* [online]. 2014. [cit. 2014-06-20]. Dostupné z: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=category&id=16>.

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Diskuzní fórum České asociace streetwork. *Streetwork.cz* [online]. 22.11.2013. [cit. 2014-06-15]. Dostupné z: <<http://www.streetwork.cz/forum/viewtopic.php?id=963>>.

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Etický kodex České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby. *Streetwork* [online]. 13.9.2006. [cit. 2014-06-19]. Dostupné z: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=152&site=cas>.

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. Zvyšování kvality nízkoprahových sociálních služeb prostřednictvím sdílení dobré praxe ve vybraných zemích EU. *Streetwork.cz* [online]. 15.10.2012. [cit. 2014-05-27]. Dostupné z: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=3896&site=cas>.

ČESKÝ HELSINSKÝ VÝBOR. Zpráva o stavu lidských práv v ČR v roce 2012. *Helcom.cz* [online]. [cit. 2013-10-05]. Dostupné z: <http://helcom.cz/w/wp-content/uploads/2013/09/ZLP_2012.pdf>.

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Sčítání lidu, domů a bytů 2011. *Czso.cz* [online]. 2009–2013 [cit. 2013-09-30]. Dostupné z: <<http://vdb.czso.cz/sldbvo/#!stranka=podle-tematu&tu=30715&th=&v=&vo=null&vseuzemi=null&void=>>>.

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Cizinci : Počet cizinců. Vývoj počtu cizinců s pobyty trvalými a dlouhodobými pobyty nad 90 dní v ČR 1993–2011 (31.12.). *Czso.cz* [online]. 2013 [cit. 2013-09-30]. Dostupné z: <http://www.scitani.cz/csu/cizinci.nsf/kapitola/ciz_pocet_cizincu>.

ČLOVĚK V TÍSNI. Jeden svět 2014. *Jedensvet.cz* [online]. 2014. [cit. 2014-05-04]. Dostupné z: <<http://www.jedensvet.cz/2014/>>.

ČLOVĚK V TÍSNI. Jeden svět na školách. Studentské předčasné parlamentní volby 2013. *Jsns.cz* [online]. 2012. [cit. 2013-10-05]. Dostupné z: <http://www.jsns.cz/data/jsns/FILES/PDF/SPPV2013_vysledky_FINAL.pdf>.

ČLOVĚK V TÍSNI. Jeden svět na školách. Studentské volby 2010 do Poslanecké sněmovny Parlamentu ČR. *Jsns.cz* [online]. 2012. [cit. 2013-10-05]. Dostupné z: <http://www.jsns.cz/data/jsns/FILES/PDF/Studentske_volby_130510.pdf>.

ČLOVĚK V TÍSNI. Jeden svět na školách. Lidská práva. *Jsns.cz* [online]. 19.8.2013. [cit. 2014-05-04]. Dostupné z: <<https://www.jsns.cz/cz/lessons/4/Rasismus.html?theme=29>>.

ČLOVĚK V TÍSNI. Promítej i ty! *Jedensvet.cz* [online]. 2013. [cit. 2014-05-04]. Dostupné z: <<http://www.jedensvet.cz/pit/>>.

ČLOVĚK V TÍSNI. Vzdělávací program Varianty. Anti-Bias pro české školy. *Varianty.cz* [online]. 2014. [cit. 2014-05-11]. Dostupné z: <http://www.varianty.cz/download/pdf/pdfs_218.pdf>.

ČLOVĚK V TÍSNI. Vzdělávací program Varianty. Metodické listy. *Varianty.cz* [online]. 2008. [cit. 2014-03-01]. Dostupné z: <<http://www.varianty.cz/index.php?id=17>>.

ČLOVĚK V TÍSNI. Vzdělávací program Varianty. Materiály ke stažení. *Varianty.cz* [online]. 2008. [cit. 2014-03-01]. Dostupné z: <<http://www.varianty.cz/index.php?id=18>>.

DANIELOVÁ, Kateřina. *Rasismus a xenofobie v České republice : magisterská práce*. Praha : Karlova univerzita, Přírodovědecká fakulta, 2002. 129 l., 4 l. příloh. Vedoucí magisterské práce Dušan Drbohlav.

DLUHOŠOVÁ, Helena. *Výchova k toleranci a proti rasismu : [multikulturní výchova v praxi]*. Vyd. 2., aktualiz. Editor Tatjana Šišková. Praha : Portál, 2008. Integrace cizinců v České republice. 2., Novodobá emigrace po roce 1989 a na počátku 21. století, 75-87 s. ISBN 978-80-7367-182-2.

- DOBIÁŠOVÁ, Klára. *Rasové postoje u dětí : diplomová práce*. Brno : Masarykova univerzita, Fakulta pedagogická, 2008. 84 l. Vedoucí diplomové práce Lenku Gulová.
- ERIKSON, Erik H. *Životní cyklus rozšířený a dokončený*. Praha : NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 1999. 128 s. Psychologie P; sv. 11. ISBN 80-7106-291-X.
- EUROPEAN CENTER FOR MINORITY ISSUES. ECMI Mission. *Ecmi.de* [online]. [cit. 2013-10-19]. Dostupné z: <<http://www.ecmi.de/about/our-mission>>.
- EUROPEAN COMMISSION EUROSTAT. Migration and migrant population statistics. *Epp.eurostat.ec.europa.eu* [online]. 2013 [cit. 2013-09-30]. Dostupné z: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Migration_and_migrant_population_statistics>.
- EUROPEAN NET AGAINST RACISM. Stínová zpráva ENAR o stavu rasismu v ČR 2011-2012. *Enar.helcom.cz* [online]. 2013. [cit. 2013-10-19]. Dostupné z: <http://enar.helcom.cz/wp-content/uploads/2013/03/SR_CR1.doc>.
- EUROPEAN ROMA RIGHTS CENTRE. Who we are. *Errc.org* [online]. 2012. [cit. 2013-10-20]. Dostupné z: <<http://www.errc.org/about-us-overview>>.
- FREDRICKSON, George M. *Rasismus : stručná historie*. Vyd. 1. v českém jazyce. Praha : Jiří Buchal – BB art, 2003. 157 s. ISBN 80-7341-124-5.
- FRIŠTENSKÁ, Hana. *Výchova k toleranci a proti rasismu : [multikulturní výchova v praxi]*. Vyd. 2., aktualiz. Editor Tatjana Šišková. Praha : Portál, 2008. Pojmy xenofobie, rasismus, rasové násilí a rasová diskriminace. 1. Rasismus, xenofobie a intolerance z hlediska práva, sociologie a antropologie, 12-34 s. ISBN 978-80-7367-182-2.
- FRYSHUSET. *Fryshuset.se* [online]. 2014. [cit. 2014-05-30]. Dostupné z: <<http://fryshuset.se/wp-content/uploads/2012/08/Fryshuset-english-info-2011.pdf>>.
- GABAL, Ivan. Analýza postavení cizinců dlouhodobě žijících v ČR a návrh optimalizačních kroků. *Gac.cz* [online]. 2004. [cit. 2013-09-30]. Dostupné z: <http://www.gac.cz/userfiles/File/nase_prace_vystupy/GAC_CIZ_analyza_postaveni_cizincu_zijicichvCR.pdf>.
- GINOTT, Haim G. *Between parent and teenager*. 1st ed. New York : Macmillan, 1969, 256 s.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum : základní teorie, metody a aplikace*. Vyd. 2., aktualiz. Praha : Portál, 2008. 408 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

HERZOG, Aleš. *Kontaktní práce : antologie textů České asociace streetwork*. Vyd. 2. Editor Petr Klíma et al. Praha : Česká asociace streetwork, 2009. Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy. 4., Strategie, postupy a techniky, 177-187 s. ISBN 978-80-254-4001-8.

HERZOG, Aleš. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. *Osu.cz* [online]. Ostrava : Ostravská univerzita, 2007. 4., Děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy. 121-136 s. [cit. 2014-06-14]. Dostupné z: <http://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf>.

HOLÁ, Andrea et al. *Já a oni jsme my: nápady a náměty pro multikulturní výchovu: předsudky, stereotypy, násilí z nenávisti a aktivní svědek*. Vyd. 1. Praha : In Iustitia, 2012. 47 s. ISBN 978-80-260-3742-2.

HRUBÝ, Miloš a ČERNÝ, Jan, ed. *Nezvaní hosté: sborník textů pro města a obce, které se zamýšlejí nad možností aktivně bránit shromáždění z nenávisti*. Praha : Člověk v tísni, 2009. 96 s. ISBN 978-80-86961-75-0.

INBÁZE. RefuFest. *Refufest.cz* [online]. 2013. [cit. 2014-03-27]. Dostupné z: <<http://www.refufest.cz/>>.

INBÁZE. *Inbaze.cz* [online]. 2014. [cit. 2014-05-02]. Dostupné z: <<http://www.inbaze.cz/>>.

IN JUSTITIA. Projekty. *In-ius.cz* [online]. 2011-2014 [cit. 2014-03-26]. Dostupné z: <<http://www.in-ius.cz/projekty>>.

INEX – SDRUŽENÍ DOBROVOLNÝCH AKTIVIT. Fotbal pro rozvoj. *Inexsda.cz* [online]. 2009. [cit. 2014-03-27]. Dostupné z: <<http://www.fotbalprorozvoj.org/>>.

JAHODA. Zahraniční spolupráce. *Jahoda.cz* [online]. 2009-2014. [cit. 2014-06-16]. Dostupné z: <<http://www.jahoda.cz/ostatni-aktivity-zahranicni-spoluprace>>.

JEDLIČKA, Richard et al. *Děti a mládež v obtížných životních situacích : nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Vyd. 1. Praha : Themis, 2004. 478 s. ISBN 80-7312-038-0.

JEDLIČKA, Richard. *Výchovné problémy s žáky z pohledu hlubinné psychologie*. Vyd. 1. Praha : Portál, 2011. 246 s. ISBN 978-80-7367-788-6.

JILEMNICKÁ, Jitka, PATOČKOVÁ, Dana, ŠIŠKOVÁ, Tatjana, STIBUREK, Milan. *Výchova k toleranci a proti rasismu : [multikulturní výchova v praxi]*. Vyd. 2., aktualiz. Editor Tatjana Šišková. Praha : Portál, 2008. 5. Modelové situace k procvičování, 223-234 s. ISBN 978-80-7367-182-2.

KARHANOVÁ, Kamila, KADERKA, Petr. *Obraz cizinců v médiích : zpráva o projektu za rok 2001. Cizinci.cz* [online]. 2001. Praha : Ústav pro jazyk český AV ČR. [cit. 2013-10-02]. Dostupné z: <http://www.cizinci.cz/files/clanky/121/Obraz_cizincu_v_mediich.pdf>.

KLÍMA, Petr. *Děti a mládež v obtížných životních situacích : nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Vyd. 1. Editor Richard Jedlička. Praha : Themis, 2004. Nízkoprahově organizovaná výchovná a sociální práce. X. Pedagogika mimo zdí institucí, 355-401 s. ISBN 80-7312-038-0.

KOCOUREK, Jiří. *Výchova k toleranci a proti rasismu : [multikulturní výchova v praxi]*. Vyd. 2., aktualiz. Editor Tatjana Šišková. Praha : Portál, 2008. O čem je multikulturní výchova? K metodě a obsahu. 4., Metodika práce s mládeží, 183-188 s. ISBN 978-80-7367-182-2.

KOPULETÁ, Veronika. *Projevy rasismu u dětí a mládeže : bakalářská práce*. Brno : Masarykova univerzita, Fakulta pedagogická, 2005. 89 l., 3 l. příloh. Vedoucí bakalářské práce Ema Štěpařová.

LAINZ, Jaroslav. *Motivační rozhovory jako metoda práce s klienty v pomáhajících profesích* [online]. 2010 [cit. 2014-06-19]. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, UHK, Pedagogická fakulta. Vedoucí práce Daniel Dvořák. Dostupné z: <<http://theses.cz/id/pok4g4/>>.

LEBEDA, David. *Úvod do problematiky extremismu. Příručka pro pedagogy*. Vyd. 1. Praha : Wolters Kluwer Česká republika, 2013. 100 s. ISBN 978-80-7478-394-4.

LEONTIYEVA, Yana. *Postoje české společnosti k imigrantům v datech sociologických výzkumů. Archiv.soc.cas.cz* [online]. 2005-2011 [cit. 2013-10-01]. Dostupné z: <archiv.soc.cas.cz/download/1308/Postoje%20k%20imigrantum.pdf>.

LÉVI-STRAUSS, Claude. *Rasa a dějiny*. Vyd. 1. Brno : Atlantis, 1999. 71 s. ISBN 80-7108-138-8.

MACEK, Petr. *Adolescence*. Vyd. 2., upr. Praha : Portál, 2003. 144 s. ISBN 80-7178-747-7.

MARKVART, Ivo, ed. *Cizinci tu nejsou cizí!(?): názory lounských školáků: názory dětí cizinců: pohledy pedagogů*. Vyd. 1. Louny : Městská knihovna, 2004. 46 s. ISBN 80-239-4574-2.

MATOUŠEK, Oldřich a MATOUŠKOVÁ, Andrea. *Mládež a delikvence: možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže*. Vyd. 3., aktualiz. Praha : Portál, 2011. 336 s. ISBN 978-80-7367-825-8.

MELÁNOVÁ, Kateřina. *Příklady dobré praxe programů školní prevence rizikového chování*. Vyd. 1. Praha : Klinika adiktologie, 1. lékařská fakulta Univerzity Karlovy v Praze a Všeobecná fakultní nemocnice v Praze ve vydavatelství Togga, 2012. (Ne)tolerantně to jde nejlíp!, 63-73 s. Monografie. ISBN 978-80-87258-91-0.

MIKUSCH, Alex. Rechts Rockt? Rechtsrock und Rechtsextreme Szene in Österreich. *Logo.at* [online]. 2014. [cit. 2014-05-27]. Dostupné z: <http://www.logo.at/cms_files/Broschuerenformular/ESO-Broschueren/2014-Fachbroschuere-Rechtsrockt_1Auflage.pdf>.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Standardy kvality sociálních služeb. *Mpsv.cz* [online]. Posl. aktual. 26.10.2009. Praha : Odbor 22, Ministerstvo práce a sociálních věcí. [cit. 2013-10-27]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>.

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY. Metodický pokyn Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy k výchově proti projevům rasismu, xenofobie a intolerance. *Msmc.cz* [online]. Praha : Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 1999. [cit. 2014-04-06]. Dostupné z: <http://www.msmc.cz/file/9423_1_1/>.

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY. Národní strategie primární prevence rizikového chování dětí a mládeže na období 2013 – 2018. *Msmc.cz* [online]. Praha : Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 2013. [cit. 2013-10-06]. Dostupné z: <http://www.msmc.cz/file/28077_1_1>.

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY. Rámcový vzdělávací program pro základní vzdělávání. *Nuv.cz* [online]. 2011-2013. Praha : Odbor vzdělávání 21, oddělení předškolního, základního a základního uměleckého vzdělávání 210 MŠMT ČR, 2013. [cit. 2013-12-14]. Dostupné z: <<http://www.nuv.cz/file/213/>>.

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. Zpráva o extremismu a projevech rasismu a xenofobie na území České republiky v roce 2011, vyhodnocení plnění koncepce boje proti extremismu pro rok 2011 a koncepce boje proti extremismu pro rok 2012. *Mvcr.cz* [online]. 2010. Praha : Odbor bezpečnostní politiky Ministerstvo vnitra, 2012. [cit. 2013-10-05]. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/soubor/extremismus-a-eticky-kodex-zprava-o-extremismu-a-projevech-rasismu-a-xenofobie-na-uzemi-cr-v-roce-2011.aspx>>.

- MIOVSKÝ, Michal et al. *Návrh doporučené struktury minimálního preventivního programu prevence rizikového chování pro základní školy*. Vyd. 1. Praha: Klinika adiktologie, 1. lékařská fakulta Univerzity Karlovy v Praze a Všeobecná fakultní nemocnice v Praze ve vydavatelství Togga, 2012. 100 s. Monografie. ISBN 978-80-87258-74-3.
- MOREE, Dana, ed. *Czechkid*. *Czechkid.cz* [online]. 2014. [cit. 2014-05-04]. Dostupné z: <www.czechkid.cz>.
- MOREE, Dana, HOLCOVÁ, Martina, SYNKOVÁ, Hana, VYHNÁNKOVÁ, Lada. Okamžik jednoho zázraku. *Mkc.cz* [online]. 2005. [cit. 2013-01-26]. Dostupné z: <http://www.mkc.cz/uploaded/otevrena_skola/metodiky_ojz2.pdf>.
- MOREE, Dana et al. *Než začneme s multikulturní výchovou: od skupinových konceptů k osobnostnímu přístupu*. Praha : Člověk v tísni, 2008. 110 s. ISBN 978-80-86961-61-3.
- MORVAYOVÁ, Petra a MOREE, Dana. *Dvakrát měř, jednou řež: od multikulturní výchovy ke vhledu*. Praha : Člověk v tísni, 2009. 119 s. ISBN 978-80-86961-86-6.
- MUHIČ, Jasmin. *Multipolis: přemýšlíme o lidech: metodická příručka*. Vyd. 1. Editoři Jiří Zelenda a Kryštof Kozák. Praha : Scio, 2012. Interkulturní kompetence pro pedagogickou praxi. 26-33 s. ISBN 978-80-7430-082-0.
- MULTIKULTURNÍ CENTRUM PRAHA. Výzkum Média a menšiny : obraz cizinců a etnických a národnostních menšin v ČR. *Varianty.cz* [online]. 2008. [cit. 2013-10-29]. Dostupné z: <http://www.varianty.cz/download/pdf/texts_28.pdf>.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie osobnosti*. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha : Academia, 2009. 620 s. ISBN 978-80-200-1680-5.
- NEDĚLNÍKOVÁ, Dana, POLÁČKOVÁ, Lýdie et al. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. *Osu.cz* [online]. Ostrava : Ostravská univerzita, 2007. [cit. 2014-06-14]. Dostupné z: <http://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf>.
- NESDALE, Drew. Social identity and ethnic prejudice in children. *Vtmh.org.au* [online]. [cit. 2013-11-02]. Dostupné z: <<http://www.vtmh.org.au/docs/crc/drewnesdale.pdf>>.
- NESEHNUTÍ. Multikulti Challenge: Accepted. *Multikulti-challenge.cz* [online]. 2014. [cit. 2014-03-27]. Dostupné z: <<http://multikulti-challenge.cz/>>.
- ODÉN, Niklas. The way out. A handbook for understanding and responding to extreme movements. *Lancaster.ac.uk* [online]. Stockholm : EXIT Fryshuset, 2009. [cit. 2014-05-30].

Dostupné z: <http://www.lancaster.ac.uk/fass/groups/hate-crime/documents/EXITHandbook_ENG.pdf>.

ORGANIZACE SPOJENÝCH NÁRODŮ. Všeobecná deklarace lidských práv. *Osn.cz* [online]. Praha : UNIC, 2005. [cit. 2013-10-19]. Dostupné z: <<http://www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/vseobecna-deklarace-lidskych-prav.pdf>>.

POSPÍŠIL, Filip, ed. *Czech made? : výstava komiksů o práci cizinců*. Praha : Multikulturní centrum Praha, 2009. 48 s. ISBN 978-80-904161-3-0.

PRACOVNÍ SKUPINA PRO DODEFINOVÁNÍ NZDM - pracovní orgán České asociace streetwork, o.s. POJMOSLOVÍ Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. *Streetwork.cz* [online]. 2006-2013. Praha : Česká asociace streetwork, o.s., 2008. [cit. 2013-11-23]. Dostupné z: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202>.

PREV-CENTRUM. Programy primární prevence. *Prevcentrum.cz* [online]. 2014. [cit. 2014-04-06]. Dostupné z: <<http://www.prevcentrum.cz/Primarni-prevence/>>.

PROXIMA SOCIALE. Klub Jižní pól. *Proximasociale.cz* [online]. 2014. [cit. 2014-06-09]. Dostupné z: <<http://proximasociale.cz/kluby-jiznipol.php>>.

PROXIMA SOCIALE. Terénní programy Praha 11. *Proximasociale.cz* [online]. 2014. [cit. 2014-06-09]. Dostupné z: <<http://proximasociale.cz/teren-jizak.php>>.

PRŮCHA, Jan. *Interkulturní psychologie : [sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů]*. Vyd. 3. Praha : Portál, 2010. 224 s. ISBN 978-80-7367-709-1.

PRŮCHA, Jan. *Multikulturní výchova : příručka (nejen) pro učitele*. Vyd. 2., aktualiz a rozš. Praha : Stanislav Juhaňák – Triton, 2011. 167 s. ISBN 978-80-7387-505-2.

RADA EVROPY. European Commission against Racism and Intolerance. *Coe.int* [online]. 2014. [cit. 2014-06-04]. Dostupné z: <http://www.coe.int/t/dghl/monitoring/ecri/default_en.asp>.

REIMER, Katrin, KLOSE, Bianca, ed. Integrierte Handlungsstrategien zur Rechtsextremismus-Prävention und Intervention bei Jugendlichen. *Mbr-berlin.de* [online]. Berlin : Verein für Demokratische Kultur in Berlin e.V. (VDK) und Mobile Beratung gegen Rechtsextremismus in Berlin (MBR), 2006. [cit. 2014-05-28]. Dostupné z: <http://www.mbr-berlin.de/wp-content/uploads/2012/08/MBR_HR_Jugendarbeit_Web.pdf>.

ROMEACZ. Komisař pro lidská práva: Odsuzujte rasové útoky a zbořte vepřín v Letech. *Romea.cz* [online]. 21.2.2013 [cit. 2013-10-19]. Dostupné z: < <http://www.romea.cz/cz/zpravodajstvi/zahranicni/rada-evropy-tvrde-kritizuje-cesko-za-diskriminaci-romu>>.

ŘEZNÍČEK, Matouš. *Kontaktní práce : antologie textů České asociace streetwork*. Vyd. 2. Editor Petr Klíma et al. Praha : Česká asociace streetwork, 2009. Řešení výchovných situací v převýchovném procesu. 4., Strategie, postupy, techniky, 199-222 s. ISBN 978-80-254-4001-8.

ŘÍČAN, Pavel. *Cesta životem*. Vyd. 2., přeprac., v Portálu 1. Praha : Portál, 2004. 390 s. ISBN 80-7178-829-5.

SAK, Petr a KOLESÁROVÁ, Karolína. *Mládež na křižovatce : sociologická analýza postavení mládeže ve společnosti a její úlohy v procesech evropeizace a informatizace*. Vyd. 1. Praha : Svoboda Servis, 2004. 240 s. ISBN 80-86320-33-2.

SDRUŽENÍ PRO MOTIVAČNÍ ROZHOVORY. Motivační rozhovory. *Motivační rozhovory.cz* [online]. 2008. [cit. 2014-06-19]. Dostupné z: < http://www.motivacnirozhovory.cz/o_motivacnich_rozhovorech>.

SCHÄFER, Christian. *Emilem zaslány otázky v příloze č. 2*. [cit. 2014-06-13]. Email: christian.schaefer@valtenbergwichtel.de.

SCHELLEKENS, Jan. *Emilem zaslány otázky v příloze č. 2*. [cit. 2014-05-13]. Email: jan.schellekens@ziggo.nl

SLOVO 21. V šest před domem. *Slovo21.cz* [online]. 28.2.2014 [cit. 2014-03-02]. Dostupné z: < <http://www.slovo21.cz/index.php/projekty-cizinci/bulletin-slovo>>.

SLOVO 21. Rodina Odvedle. *Slovo21.cz* [online]. 2.10.2013 [cit. 2014-03-02]. Dostupné z: < <http://www.slovo21.cz/index.php/projekty-cizinci/rodina-odvedle>>.

SPOLEČNOST TADY A TEĎ. Ghattout. *Tadyated.org* [online]. 2014. [cit. 2014-05-04]. Dostupné z: <http://www.tadyated.org/index.php?option=com_content&view=article&id=62&Itemid=116>.

STANÍČEK, Jiří, SYROVÝ Jan, HERZOG, Aleš. *Kontaktní práce : antologie textů České asociace streetwork*. Vyd. 2. Editor Petr Klíma et al. Praha : Česká asociace streetwork, 2009. Definování cílové skupiny v rámci pojetí práce zaměřené na člověka. 2., Cílová skupina, 87-92 s. ISBN 978-80-254-4001-8.

STEHLÍKOVÁ, Miluše. *Osobní rozhovor o přístupech programu primární prevence využitelných v NZDM a TP při práci s xenofobními a rasistickými projevy u dospívajících uživatelů*. Praha : Prev-Centrum, 4. 4. 2014.

STICHTING JEUGD- EN JONGERENWERK HOLLAND RIJNLAND. *Stjjhr.nl* [online]. 2011. [cit. 2014-05-29]. Dostupné z: <<http://www.stjjhr.nl>>.

SYROVÝ, Petr. *Kontaktní práce : antologie textů České asociace streetwork*. Vyd. 2. Editor Petr Klíma et al. Praha : Česká asociace streetwork, 2009. Subkultura jako specifická cílová skupina. 2., Cílová skupina, 103-106 s. ISBN 978-80-254-4001-8.

ŠIKL, Jan. *Kontaktní práce : antologie textů České asociace streetwork*. Vyd. 2. Editor Petr Klíma et al. Praha : Česká asociace streetwork, 2009. Adolescence jako narcistická krize. 2., Cílová skupina, 99-102 s. ISBN 978-80-254-4001-8.

ŠIROŇOVÁ, Táňa. *Výchova k toleranci a proti rasismu : [multikulturní výchova v praxi]*. Vyd. 2., aktualiz. Editor Tatjana Šišková. Praha : Portál, 2008. Děti a mládež a výchova k toleranci. 4., Metodika práce s mládeží, 177-182 s. ISBN 978-80-7367-182-2.

ŠÍŠKOVÁ, Tatjana. *Výchova k toleranci a proti rasismu : [multikulturní výchova v praxi]*. Vyd. 2., aktualiz. Editor Tatjana Šišková. Praha : Portál, 2008. Základní desatero modelových situací. 5., Modelové situace k procvičování, 224 s. ISBN 978-80-7367-182-2.

TAYLOR, Mark. All different. All equal. Education pack. *Coe.int* [online]. 2014. Strasbourg : Council of Europe, Secretariat of European Commission against Racism and Intolerance, 1995. [cit. 2014-06-01]. Dostupné z: <http://www.coe.int/t/dg4/youth/Source/Resources/Publications/Education_Pack_en.pdf>.

THINK-TANK EVROPSKÉ HODNOTY. Fakta: Česko a imigranti. *Evropskehodnoty.cz* [online]. 17.3.2013. [cit. 2013-10-01]. Dostupné z: <<http://evropskehodnoty.cz/fakta-cesko-a-imigranti/>>.

TOLIMATOVÁ, Jarmila. *Výchova k toleranci a proti rasismu : [multikulturní výchova v praxi]*. Vyd. 2., aktualiz. Editor Tatjana Šišková. Praha : Portál, 2008. O lidských rasách a rasismu z hlediska antropologie. 1., Rasismus, xenofobie a intolerance z hlediska práva, sociologie a antropologie, 43-47 s. ISBN 978-80-7367-182-2.

TOLLAROVÁ, Blanka a kol. *Jsme lidé jedné Země: program prevence xenofobie a rasismu*. Vyd. 1. Praha : Portál, 2013. 259 s. ISBN 978-80-262-0376-6.

TUČKOVÁ, Karolína. *Osobní rozhovor o přístupech a aktivitách InBáze využitelných v NZDM a TP při práci s xenofobními a rasistickými projevy u dospívajících uživatelů*. Praha : InBáze, 30. 4. 2014.

ÚŘAD VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY. Rada vlády pro národnostní menšiny. *Vlada.cz* [online]. 2009-2013. Praha : Úřad vlády ČR. [cit. 2013-09-28]. Dostupné z : <<http://www.vlada.cz/cz/ppov/rnm/historie-a-soucasnost-rady-15074/>>.

VALTENBERGWICHTEL E.V. *Valtenbergwichtel.de* [online]. 2014. [cit. 2014-06-15]. Dostupné z: <<http://valtenbergwichtel.de>>.

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

VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV. Ombudsman. *Ochrance.cz* [online]. 2012-2014. [cit. 2014-06-14]. Dostupné z: <<http://deti.ochrance.cz/verejna-ochrankyne-prav>>.

ZAJÍC, Jiří, ŠIMKOVÁ, Svatava. Multikulturní výchova – krok vpřed, nebo omyl? *Rvp.cz* [online]. 18.03.2012. [cit. 2013-01-04]. Dostupné z: <<http://clanky.rvp.cz/clanek/k/n/15579/MULTIKULTURNI-VYCHOVA---KROK-VPRED-NEBO-OMYL.html/>>.

ZELENDÁ KUPCOVÁ, Adéla. *Multipolis: přemýšlíme o lidech: metodická příručka*. Vyd. 1. Editoři Jiří Zelenda a Kryštof Kozák. Praha : Scio, 2012. Identita dospívajícího. 34-42 s. ISBN 978-80-7430-082-0.

ŽUPAN. Pražská pracovní skupina pro NZDM a Terénní programy. *Zupan.kvalitne.cz* [online]. 2014. [cit. 2014-03-27].

Seznam příloh

Příloha č. 1 – Kolbův cyklus učení (Zdroj: www.ceskacesta.cz)



Příloha č. 2 – Průvodní dopis a otázky na zahraniční pracovníky přeloženy do jazyka anglického, německého a holandského

Dobrý den,

jmenuji se Martin Pazlar, pracuji jako terénní pracovník v neziskové organizaci JAHODA, o.p.s. a tento rok dokončuji navazující magisterské studium sociální pedagogiky Filozofické fakulty Univerzity Karlovy. Píši diplomovou práci na téma "Přístupy nízkoprahových a terénních sociálních služeb ke xenofobii a rasismu u dospívajících". V teoretické části práce jsem si vytyčil cíl prozkoumat způsoby práce s dospívajícími (12–18 let), kteří se projevují xenofobně a rasisticky. Zajímá mě, co se Vám v praxi osvědčilo. Informace sbírám od mládežnických center a z terénní práce, jejichž součástí je sociální práce nebo sociální pedagogika. Získané poznatky budou inspirací pro české pracovníky s rizikovou mládeží.

Předem děkuji za sdílené zkušenosti a Váš čas věnovaný tématu mé diplomové práci.

Informace o zahraničním pracovníkovi:

Typ služby/programu:

Jak dlouho funguje:

Komu je určena:

Kolik obyvatel odhadem žije v lokalitě, ve které program působí:

Jaké je rozložení klientů služby (majorita – etnické skupiny a národnostní menšiny):

Odkaz na webové stránky služby:

Otázky pro pracovníka:

Setkáváte se při práci s projevy xenofobie a rasismu ze strany dospívajících, kteří službu využívají? Pokud ano, kdo jsou tyto dospívající, vůči komu jsou projevy zaměřeny a jakou mají projevy podobu?

Jak byste charakterizoval/a roli Vaší služby v kontextu sociálně negativního jevu xenofobie a rasismu?

Domníváte se, že Vaše služba má možnosti působit na xenofobii a rasismus dospívajících? Pokud ano, jak?

Jaké činnosti/aktivity poskytlujete v souvislosti s tématem xenofobie a rasismu?

Jak Vy osobně přistupujete k dospívajícímu, který se projevuje xenofobně a rasisticky? Co se Vám osvědčilo, před čím byste varoval?

Čím by měl být pracovník vybaven (co by měl umět, znát), aby mohl pracovat s dospívajícím, který se projevuje xenofobně a rasisticky?

Máte s kolegy v týmu stanoveny konkrétními metodickými postupy v souvislosti s projevem xenofobie a rasismu?

Chtěli byste něco sdělit na závěr?

Příloha č. 3 – Webové odkazy zahraničních zdrojů související s problematikou xenofobie a rasismu

Evropská komise

http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/networks/radicalisation_awareness_network/index_en.htm

Německo

<http://www.cultures-interactive.de/>

<http://www.violence-prevention-network.de/>

<http://www.european-network-of-deradicalisation.eu/>

Nizozemí

<https://toolbox-extremisme.nctv.nl/>

<http://www.veiligheidshuizen.nl/>

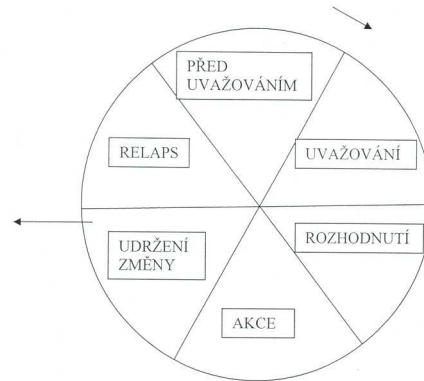
<http://www.vizea.nl/projecten/socratische-methode-op-school>

<http://www.forum.nl>

Příloha č. 4 – Kolo změny (Zdroj: www.motivacnirozhovory.cz)

Kolo změny aneb jak změna probíhá:

Model sestavili: Prochaska, J.O. and DiClemente, C.C /1982/



www.motivacnirozhovory.cz

Příloha č. 5 – Informační dopis potenciálním respondentům výzkumného šetření

Dobrý den,

jmenuji se Martin Pazlar, pracuji jako terénní pracovník v neziskové organizaci JAHODA, o.p.s. a tento rok dokončuji navazující magisterské studium sociální pedagogiky FF UK. V souvislosti s mým povoláním píše diplomovou práci na téma "Přístupy nízkoprahových a terénních sociálních služeb ke xenofobii a rasismu u dospívajících". V praktické části práce jsem si vytyčil cíl prozkoumat, jak pracovníci nízkoprahových a terénních sociálních služeb přistupují k projevům xenofobie a rasismu u dospívajících (12–18 let), kteří jsou uživateli těchto služeb. Xenofobií rozumím nepřátelský postoj vůči všemu neznámému, jinému (odlišnému); rasismem rozumím označení nepřátelských či negativních pocitů a projevů jedné etnické skupiny nebo národa proti jiné.

Zajímá mě, jaké přístupy se Vám v praxi osvědčily, jaké spatřují pracovníci limity u obou služeb, co by pracovníci pro práci s tématem xenofobie a rasismu potřebovali. Výstupem diplomové práce budou doporučení, které vzejdou jak z teoretických poznatků, tak právě z praktické výzkumné části diplomové práce. Tyto přístupy mohou být inspirací pro pracovníky klubů a terénů s dospívajícími.

Prosím věnujte pozornost níže uvedeným kritériím, které Vaše služby a Vy jako respondent mého výzkumu musíte splňovat. Pokud je splňujete a rozhodli jste se zapojit do mého výzkumu, odpovězte mi prosím na email a já Vás budu posléze kontaktovat, abychom domluvili organizační stránku realizace rozhovoru. Předem děkuji za sdílené zkušenosti a Váš čas věnovaný mému výzkumu.

Kritéria výběru respondenta:

- Pracovní pozice v sociální službě NZDM nebo TP v přímém kontaktu s uživateli služby.
- V rámci služby kontakt s dospívajícími uživateli, kteří se projevují xenofobně a rasisticky.
- Vzdělání odpovídající požadavkům zákona o sociálních službách.
- Dva nebo více let praktických zkušeností s prací s dospívajícími (12–18let) v NZDM nebo TP.
- Sociální služba NZDM nebo TP je uvedena v registru poskytovatelů sociálních služeb.
- Sociální služba NZDM nebo TP je členem České asociace streetwork nebo regionální pracovní skupiny.

Příloha č. 6 – Odpovědi respondentů na otázky rozhovoru

Úvodní otázka

„Setkáváte se při své práci v NZDM s projevy xenofobie a rasismu ze strany dospívajících uživatelů? Pokud ano, kdo jsou jejich nositelé, vůči komu jsou zaměřeny, jakou mají projevy podobu?“

Respondenti z NZDM

A: Relativně často, uživatelé 13/14 let, projevy nenávisti nejvíce k Romům, zesměšňování gayů a leseb, nadávání do Židů; forma vtipů, narážek, sledování rasistických videí, pasivní agresivita (záměrné nevšímání si) vůči jednomu Romskému uživateli; domněnka, uživatelé se projevují rasisticky, protože nemají osobní zkušenost s etnickými skupinami z běžného života v lokalitě, někteří navíc negativní osobní zkušenost (např. s útokem Romů); hodně zdroje z rodiny.

B: Ano, nejčastěji romští uživatelé vůči gadžům, gadžo obecně jako označení ohrožení; verbální projevy, nadávky, odsuzování, vyhrožování na dálku, chlubení o účasti na rvačkách proti gadžům, před NZDM občas konflikty, fyzický projev v podobě facky.

C: Ano, romští uživatelé vůči gadžům (a majoritní společnosti obecně), někdy i pracovníkům, dále proti občanům, kteří se vůči uživatelům ohradí na venkovních akcích kvůli jejich chování; vulgární slovní projevy, občas nadávky s rasovým podtextem celé skupiny Romů proti jednotlivci z majority, při setkáních obou vícečlenných skupin dochází od slovních konfliktů k útokům (např. při volnočasových, sportovních a kulturních akcích mimo NZDM).

D: Ano, různí příslušníci etnických skupin vystupují proti sobě, není to z náboženských důvodů ani kvůli barvě pleti, předsudky navzájem proti sobě; dále romské skupiny uživatelů z různých částí města proti sobě, holky proti sobě; verbální útoky, nadávky, šikana ve škole (spolužáci), minimální výskyt fyzické agrese, hodně kyberšikana; u kluků projev rychle začne a rychle skončí, pokud nejsou ve skupině; u holek graduující projevy, v pozadí.

E: Dříve pouze majorita projevy, poslední půl rok i uživatelé z řad menšin; nejvíce verbální projevy, několik případů fyzického napadení mimo NZDM; důvodem touha zapadnout do skupiny, mladší uživatelé více projevů, starší jsou otevřeni rozhovorům více do hloubky, jsou vzorem pro mladší uživatele; původcem strach, lidé se bojí cizích věcí, cílem je zbavit uživatelů strachu.

F: Ze strany majority i Romů, někdy i proti pracovníkům; především nadávky typu "cikán, gadžo, černý huby"; ze strany Romů je často poukazováno na diskriminaci; co se týče xenofobie nejvíce témata homosexuality, víry (křesťanství, buddhismus, různá hnutí),

alternativního životního stylu, bezdomovectví, subkultur; předsudky častokrát kopírují názorový a hodnotový systém rodičů uživatele služby, častější jsou odsudky u dětí sociálně slabých a neúspěšných rodičů, Romové a cizinci označováni za původce chudoby ve společnosti.

G: Jak projevy xenofobie, tak rasismu, uživatelé mají často přejaté názory od vrstevníků, rodičů, médií, poměrně málo vlastních negativních zkušeností, zaměřeny na romskou populaci; slovní ataky, negativní vnímání; pracovníkovo rozdělení uživatelů na dvě skupiny: 1) uživatelé s nevyhraněným názorem, přebírají celospolečenskou náladu; slovní vyjádření nesouhlasu s životním způsobem Romů jako těch, kdo „berou dávky, dělají bordel, kradou, neplatí nájem a jezdí v drahých autech“; setkávají se s nimi v rámci lokality a školy, nemají větší konflikty a znají je, zdraví se a běžně s nimi komunikují, obecně se k nim ale vyjadřují negativně;

2) uživatelé součástí subkultury, která se vůči Romům vyhrazuje radikálněji (fotbaloví fanoušci a mladí „rádoby“ neonacisté), chodí na bitky, vyvolávají konflikty; předpoklad kontaktu uživatelů se staršími vůdcovskými osobnostmi, kteří na ně mají vliv a „krmí“ je různými ideologickými frázemi; při diskuzi uživatelé mají zmatek a nejasnosti v pojmech, vybírají si části argumentů a názorů, důležité je pro ně vybití energie/agrese.

H: Ano, uživatelé projevy u majority i etnických skupin, zaměřeno proti sociálně slabším dětem, na jiné etnické skupiny, na lidi s jinou sexuální orientací, na obézní děti, samotní uživatelé zkušenosti z prostředí škol (učitelé, spolužáci) i veřejnosti (hromadná doprava); projevy posměchu, urážky, nepochopení.

Respondenti z TP

A: Ano, poměrně často, kluci i holky uživatelé, vůči romskému etniku, proti pracovníkovi kvůli majoritní příslušnosti; vymezení různých skupin uživatelů proti NZDM (stejný poskytovatel jako TP) považováno za území druhé skupiny; obecná anketa co majoritní uživatelé chtějí (nechtějí Romy), romští uživatelé v anketě nebyli tak vyhranění; verbální projevy, poznámky, „drzí Romové“, sdílení přes sociální sítě; zdroj z rodiny, rozpory v projevu a jednání.

B: Ano v lokalitě sídlištní zástavby, větší koncentrace Romů, majoritní uživatelé proti minoritám (Romové), minimálně reakcí v opačném gardu; slovní pomluvy, narážky, zesměšňování, jednotlivci hanobí, až schvalují „konečné řešení“, nevěří v možnost změny chování druhých; v lokalitě staré zástavby na stejném městském obvodu se žádné projevy

xenofobie, rasismu nevyskytují, bydlí tu minimum Romů, uživatelé se s nimi nepotkávají, neřeší konflikty.

C: Ano, silné projevy, lokalita okraje města, uživatelé z majority se vymezují vůči obyvatelům jiných městských částí, nejvíce proti Romům, občas cílem vietnamská menšina; nejvíce verbální projevy, zevšeobecňující poznámky, fyzické konflikty na akcích, účast na demonstracích Dělnické strany; domněnka, že rasismus není „zvnitřelý“, ale spíše vliv okolí.

D: Ano, kluci, fotbaloví chuligáni, fandové (víceru různých fotbalových klubů), dědictví otců; vymezení vůči vietnamské komunitě a jejímu teritoriu, minimálně proti Romům (skoro se nevyskytují), při účasti na akcích mimo lokalitu se Romové stávají společným nepřítelem pro uživatele, kteří se mezi sebou nemají rádi; verbální nadávky, slovní výpady (při akcích), bitky mimo kontakt se službou.

E: Ano, příslušníci majority nejvíce proti Romům (a opačně), příslušníci jiných etnik nebo národností jsou natolik začlenění, že se jich projevy nedotýkají; verbální projevy, nadávky, předsudky, obecné soudy na nepřijatelné chování skupiny, která se objevila nově v lokalitě, sdílení obecné pravdy ze společnosti, reflektování nastavení společnosti (občané, představitelé samosprávného celku, místní média, rodiče); fyzická napadení a krádeže problematika jedné lokality, ze které jde zdroj a nese s sebou negativní jevy, bitky jako odplaty za napadení jedince skupinou.

F: Ano, z obou stran, více xenofobie, než rasismus, ojedinělé projevy fyzické agrese, útoky, většina slovní projevy a nadávky; čím starší dospívající, tím silnější projevy; nedotýká se cizinců, migrantů v lokalitě; největší hrozba jsou romští dospívající – chtěli jít do boje; majoritní dospívající z jiné části města byli více agresivní než lokální dospívající.

G: Ano, ze strany uživatelů majority vůči Romům, mezi Romy vzájemná averze, rozdělování na dobré a špatné („špíny“), občas sympatie romských uživatelů s protestujícími neonacisty („aspoň bude pořádek a budou se umět chovat“); projevy mají slovní podobu vtipů o Romech, urážek a zobecňování (nepracují, žijí v nečistotě).

Otázka č. 1

„Jak byste charakterizoval/a roli NZDM / TP v kontextu xenofobie a rasismu z hlediska zákona o sociálních službách, definice cílové skupiny, principů nízkoprahovosti?“

Respondenti z NZDM

A: Preventivní působení služby, kdy hlavním nástrojem je samotný pracovník jako vzor, který reprezentuje normální fungování jedince ve společnosti; zacílení služby na děti je užitečné,

protože v tomto věku jsou jejich osobnosti „formovatelné“; pokrytí z hlediska zákona je dostatečné.

B: Rozvíjet a posouvat uživatele ve vývoji, aby „nezabřednul na jednom místě“, nabídnout i jiný pohled, alternativu, podporovat vytváření vlastní identity, zkoušet odolnost, podporovat na cestě, práce na identitě; současná definice cílové skupiny přes obtížnou životní situaci vyčleňuje např. uživatele malého věku od společnosti a je potom čím dál těžší držet s ní krok.

C: „Most mezi břehy“ – majoritě vysvětlování jejich způsobu života a uživatelům pomoci rozvíjet toleranci, role mediátorů, zástupců společnosti, pro romské uživatele příležitost zažít rovný přístup (princip); zákon nenabízí dostatečný rozsah možností práce např. s celou komunitou (děti, rodiče, širší okolí), rozdělení lidí do cílových skupin znamená nutnost oddělit práci s nimi a přitom oni žijí dohromady (zvláště podstatné u romské etnické skupiny); pocit „svázaných rukou“, není jak přetřhnout sociální vyloučení.

D: Zákonem definované preventivní působení, dobré nastavení zákona, široký záběr, kreativní pracovníci najdou prostor k realizaci potřebných aktivit; cílová skupina také dostatečně definována, jejich služby vyhovuje současné nastavení, odpovídá tomu výskyt uživatelů.

E: Zákonem volně nastaveno v souvislosti s vyhláškou, dostatečný prostor bez pocitu omezení, role dle zákona na poli prevence, předcházet, otevírat, mluvit otevřeně, přijmout možnou netoleranci, oddělovat mluvení o skupinách a jednotlivcích; definice cílové skupiny pro kohokoliv, kdo potřebuje, dává najevo, že soužití je normální, mohou sem všichni, není důležité, jak člověk vypadá, čemu fandí, „jde nám o člověka, ne o jeho zařazení do škatulky“; principy nejsou překážkou.

F: Preventivní úloha, možnost práce na neformální úrovni s jednotlivcem i skupinou, jedinečnost služby pro danou cílovou skupinu a její rizikové faktory chování.

G: Služba reaguje na nepříznivou sociální situaci jedince, případně rodiny, ideálně preventivně před rozvojem potíží; cílem pro uživatele dosáhnout dospělého věku bez ohrožení svého budoucího života a života lidí kolem něho; možnost reagovat na ohrožující jevy pro uživatele a současně, když uživatel ohrožuje ostatní; znění zákona nabízí dostatek prostoru pro práci s rasismem a uživateli.

H: Preventivní role, předcházet vzniku a rozvoji projevů xenofobie a rasismu; v cílové skupině pracovat jak s agresory, tak s oběťmi, pořádat osvětové akce.

Respondenti z TP

A: Působit preventivně v rámci témat uživatele, kontaktu se společnostmi a společenským soužitím; možnost působit na jednotlivce, skupiny, veřejnost; služba má dostatečné základní podmínky fungování; široká škála cílových skupin umožňuje jejich kontaktování, současně hrozba odrazení jedné skupiny kvůli jiné.

B: Preventivní služba, korekce názorů a postojů, které mohou poškodit samotného nositele názoru (předejít negativnímu vývoji např. radikalizaci), ochrana obětí před dalšími útoky; ochrana společnosti upozorňováním na rizika dopadů chování uživatele, narušitel oproti jiným tématům se toto týká druhých lidí, nejen jednotlivce; princip rovnocenného přístupu ke všem ukazuje uživatelům normalitu komunikovat se všemi; respekt osobnosti útočnicka, zájem o něj, pohnutí k postojům a činům, neodsuzujeme ho.

C: Služba určena na pomoc sociálně vyloučeným lidem, cílem obrušovat hrany, rasismus „přilévá do ohně“ a služba působí s cílem minimalizovat rizika; zákon o sociálních službách dostatečně definuje pole působnosti, více je určující vnitřní nastavení pracovníka a chápání významu služby; služba jako prostředník setkávání mezi různými skupinami a propojující; zákon nabízí obecný rámec, který je dostačující.

D: Zákon vymezuje službě kategorii sociální prevence, preventivní působení, obrušování vzájemných nešvarů, co nejmenší projevy nebo omezení současných; principy hlavně dostupnost služby tam, kde se uživatelé vyskytují; v cílové skupině nutný mírný přesah do dospělých, kteří jsou propojeni s mladšími uživateli (jsou pro ně autoritou), definice cílové skupiny pasuje na uživatele (problém s volným časem, problémy se zákonem, hrozící sociální vyloučení pro příslušnost k subkultuře hooligans a jejími pravidly).

E: Dle zákona zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, propojování rozdílných skupin; pracovník jako zdroj informací, obecné informace, kterými objektivně doplňuje informace uživatelů; pracovník nositel hodnot respektu, lidských práv; sekundární až terciární prevence; na základě principů zůstat nestrannou službou mezi skupinami, zachytávat náladu ve společnosti a předávat institucím, politikům, co se děje v lokalitě, být nositelem co nejobjektivnějších informací, není důvod zkreslovat; hledání a zkoušení, „aby zvěřinec fungoval pohromadě“.

F: Zákon definuje TP jako službu působící v přirozeném prostředí schopnou okamžitě reagovat na potřeby jedinců, dostatečně široké vymezení pro práci s xenofobií a rasismem; cílová skupina vymezena sociálním vyloučením, nutnost konkretizace v každé službě, popis typického klienta, v cílové skupině útočníci i oběti.

G: Služba sociální prevence, role v podobě přístupu k uživateli s respektem, snahy pochopit jeho postoje a mluvit s ním o důvodech, současně dávat uživatelům najevo, že nesouhlasíme s jakýmkoliv projevy násilí a diskriminace; nejvíce užitečné pro práci s xenofobií a rasismem v TP jsou principy (zákon a cílová skupina vymezují pouze obecně prostor pro práci).

Otázka č. 2

„Domníváte se, že principy NZDM / TP mohou být užitečné při práci s dospívajícími v souvislosti s xenofobií a rasismem? Pokud ano, jak?“

Respondenti z NZDM

A: Ano, především princip vzájemného respektování se a princip nabídky využití služby pro každého bez rozdílu barvy pleti, náboženského vyznání, sexuální orientace; tyto principy učí uživatele chovat se tak i mimo službu.

B: Ano, dobrovolnost, anonymita (uvolněná atmosféra, lepší pro navázání kontaktu); respekt, partnerství (pro uživatele zkušenost jiné reakce oproti venkovnímu světu); bezplatnost (s ohledem na špatné ekonomické podmínky mnohých rodin uživatelů je šance se dostat s nimi do kontaktu).

C: Ano, dobrovolnost (svobodné rozhodování a učení vlastní zodpovědnosti); anonymita (možnost podělit se s pracovníky o zkušenost, slyšet názor zástupců většinové společnosti); bezplatnost (tento princip má i svoji nevýhodu, protože může zúžit záběr uživatelů na ty nejchudší a tím omezit prostor pro setkání s jinými uživateli, kteří se do NZDM nedostanou nebo nechtějí).

D: Principy pomáhají vytvořit prostor pro řešení konfliktů, bezpečný prostor vymezený pravidly, která pomáhají udržovat projevy v rozumné míře; uživatelé využívají nastavení NZDM k tomu, aby mohli tato témata otevírat a pracovat na nich.

E: Ano, anonymita prospěšná tím, že nedochází k primární stigmatizaci u ostatních uživatelů, a také pracovníků, není třeba více informací, než k poskytování služby; dobrovolnost umožňuje zůstat těm se zájmem, nevýhodou je obtížné plánování preventivních akcí s nejistou účastí uživatelů; bezplatnost nediskriminující pro všechny.

F: Tolerantní, bezpečné, otevřené, dobrovolné prostředí vytváří prostor sdílení témat xenofobie a rasismu; rovný přístup s nabídkou zapojit se každému, kdo má zájem, dodržovat tyto principy ze strany pracovníků znamená přenášet tento způsob chování na uživatele; anonymita není stěžejní pro práci s tématem xenofobie a rasismu.

G: Principy služeb napomáhají vytvoření bezpečného prostředí a vztahu pro klienty; pozitivní příklady pro uživatele přes principy rovnosti (může přijít každý, pokud bude dodržovat

pravidla), respektování názorů ostatních, zajištění důstojného jednání, „pohyb v takovém prostředí je sám o sobě léčivý“; principy napomáhají vytvářet partnerský vztah s uživatelem s následnou možností intervence do jeho života.

H: Principy nízkoprahovosti typu všichni jsou si rovni (každý má nárok čerpat stejnou službu), respektovat a být respektován, tolerance vytvářejí prostředí s pravidly pro různé lidi, ukázat uživatelům „že tohle je mikropříklad světa venku“, když uživatel zvládá v NZDM, zvládne také v jiném prostředí.

Respondenti z TP

A: Ze všech principů nejvíce užitečná anonymita (někteří uživatelů obavy z „práskání úřadům“); respekt vyjadřuje pochopení pro názory a postoje uživatele, který se obvykle setkává s odmítnutím.

B: Ano, dostupnost služby umožňující oslovení jedinců v místě a čase, terénní forma pokrývající různá místa a skupiny se tam vyskytující; anonymita zbavuje uživatele strachu povídat si, dostat se s pracovníky do kontaktu; dobrovolnost dává uživateli moc rozhodovat o tématu rozhovoru, zakázce a tím snižuje bariéry kontaktu.

C: Rovnocenný přístup mezi pracovníkem a uživatelem umožňuje pracovat na tématu xenofobních a rasistických postojů uživatele, zpráva pro uživatele o zájmu o něj, hodnotě jako člověka.

D: Tady a teď reagovat na projevy; jednotlivec a skupina umožňuje reagovat na adekvátní potřeby, obě roviny jsou propojené v období dospívání; poznat v přirozeném prostředí, které je formuje, znalost kontextu; velmi důležitá součást působení je anonymita (hlídají si fotky, jsou si vědomi rizik Facebooku, služba vyšla vstříc uzavřenými skupinami), pro práci s touto cílovou skupinou jsou principy velmi přínosné.

E: Nízkoprahové principy celkově jsou užitečné; dostupnost pro tyto uživatele, zdarma, odpolední hodiny, velká lokalita působení, vyhledání „zašantročených jedinců“.

F: Nejvíce užitečný princip poskytování služby v přirozeném prostředí, např. varování před útoky radikálů, kontakt s místními lidmi; anonymita v případě práce s uživateli z majority je přínosná (nebojí se sdělit i velmi vyhraněné názory), u romských uživatelů je občas překážkou, větší dopad práce znamená navázat kontakt s rodinami dětí.

G: Naše principy jsou anonymita, dobrovolnost, přístupnost, bezplatnost, respekt a bezpečný prostor; bezpečný prostor jako místo vytvořené v kontaktu s pracovníkem, kde může sdělit uživatel vše pro něj podstatné (co se např. bojí sdělit jinde, také souvislost s anonymitou,

i když romští uživatelé nemají potřebu anonymity), součástí je přístup s respektem k osobě uživatele; dobrovolnost nechává svobodu rozhodnutí na uživateli.

Otázka č. 3

„Jaké činnosti nejčastěji realizujete (se Vám osvědčily) v souvislosti s tématem xenofobie a rasismu? Proč právě tyto?“

Respondenti z NZDM

A: Cca 15 minutové vstupy (při delší intervenci ztrácí uživatelé pozornost) pracovníka související s tématem, situační intervence; nabízet jiný pohled na téma rasismu skrze videa na internetu, hraní scének s využitím právě vzniklé situace, do které pracovník vstoupil; mít k dispozici preventivní materiály na klubu, které lze použít k rozhovoru s uživatelem; držet pevnou hranici neútočení na podstatu etnického původu, zachytit konfliktní situaci v zárodku a nenechat přerůst do otevřeného konfliktu.

B: Práce metodou Kontaktní práce, teď a tady rozvíjení identity jedince, znát svojí hodnotu, mít zdravé sebevědomí, v čem se uživatelé mohou sami rozvíjet, aby nemuseli negativně vystupovat proti druhým; nabízení informačních letáků jako „otvírák tématu“; poukazovat na veřejné dění, společenská témata – velké množství informací, zdrojů – rozvíjet u uživatelů kritické myšlení, aby nepřijímali automaticky všechny informace; ukazovat pozitivní zprávy o rasismu přes témata, která uživatele zajímají (např. fotbalové kampaně proti rasismu u zahraničních týmů a hráčů, ke kterým uživatelé vzhlíží).

C: Zprostředkování jiného pohledu na problematiku, jiná reakce, než obvyklá zkušenost s okolní společností; rozvíjet pozitivní sebevědomí; nepřijímat náhled společnosti.

D: Rozhovory, které znamenají úspěch proto, že uživatelé jsou ochotni o tématu mluvit; skupinové aktivity v podobě týmových her, potkávají se mezi sebou uživatelé z různých etnických skupin (fotbálek, aktivity, tabletové hry jako hadí, pixwords), pracovníci pojmenovávají úspěch spolupráce; připomínání pravidel a norem NZDM, aby si uživatelé uvědomili, že zašli moc daleko, příležitost rozvinout téma xenofobie a rasismu dále; „vodní bitvy s cílem vyběhat a unavit, jsou pak klidnější“.

E: Situační intervence jako přímá reakce na vznikající konflikt, všímání si všeobecných neadresných výkřiků, dodržování pravidel a hranic, striktní zpráva pro uživatele, ihned vstoupit do konfliktu a oddělit účastníky, věnovat se jim odděleně; rozhovory o pravidlech, uživatelé pomáhají klidné atmosféře NZDM tím, že znají a vědí, co je povoleno a co ne, dodržují pravidla a někdy vyžadují od ostatních; kontaktní práce a rozvoj vztahu jako preventivní působení, ať uživatelé vědí, že mohou sami sdělit obavu, nespokojenost;

informační servis s cílem předat pravdivé informace a „krotit fámy a drby společnosti“; práce se skupinou zaměřená na aktéry hrozící bitky a konfliktu, po zklidnění situaci oddělit výrazné osobnosti a jasně vysvětlit, co se může stát, když budou pokračovat v jednání, rvačka, urážky, zvědomění následků (např. trestné činy, výchovné ústavy), uživatelé to berou jako užitečnou informaci.

F: V první linii používání rozhovoru, zvláště bezprostředně po nějaké konfliktní situaci, reakce na aktuální situace v NZDM, na to co zrovna uživatelé řeší teď a tady (doma, ve škole, venku, ve skupině); dát prostor uživatelům k prezentaci svých postojů, názorů; reflexe a zpětná vazba k projevům uživatelů, jasný, zřetelný a srozumitelný postoj pracovníka, doptávání se uživatele na logiku jeho uvažování.

G: Nejčastěji běžné rozhovory v přímé práci (poradenské, informační, situační); pravidelně střídání různých témat, která se aktuálně v životě uživatelů objevují, doprovázení nástěnkou s různými informacemi; promítání filmů, vytváření krátkých dotazníků, co uživatelé o tématu vědí; vše s cílem téma otevřít, zjistit názor a postoj uživatelů k dané problematice a pracovat na tom důvodech, jaké mají zkušenosti, jak se chovají v reálu, atd.; s tématem pravidelně pracovníci přicházejí do kontaktu, „vnímám to jako jedno z nejnáročnějších témat v práci s klienty“.

H: Situační reakce na dění v NZDM, následná skupinová práce nad výchovnými situacemi (obvykle porušení některého pravidla, principu), propagace tolerance na Facebooku, preventivní týdny zaměřené na informovanost o různých tématech.

Respondenti z TP

A: Informování o faktech, vyvracet mýty, vyvažovat jednostranné názory, přinášet pohled, který jinde nedostávají; metoda kontaktní práce vedena rozhovory, sdílení prožitků teď a tady; formou anket zjišťování potřeb a postojů jako vstupní informace pro další práci s uživateli.

B: Situační intervence/zpětná vazba se záměrem pojmenovat co slyšíme, vidíme, zajímat se o vyjádření uživatele, rozšiřovat úhel pohledu na téma, vstupujeme do situací, kdy se téma objeví; konfrontace s realitou, příklady ze života uživatele, hledání rozporu postojů a jednání s cílem ukázat dobrou stránku uživatele; kontakt (kontaktní práce) za účelem rozvíjení a budování vztahu, důležité zůstat v kontaktu pro další působení, i když nyní nemá uživatel zájem, není naladěn k rozhovoru.

C: Rozhovor k hledání jiné zkušenosti, příkladů ze života, z okolí, jiné podněty k zamyšlení, „vytrhnout z transu“; kontaktní práce jako nástroj vytváření podmínek pro současnou a budoucí práci s uživatelem.

D: Rozhovory, skupinové diskuze ke zhodnocení zkušeností z fotbalových výjezdů, realizovaných aktivit služby; situační intervence s cílem utnout aktivitu, připomenout pravidla, vrátit do reality, hned reagovat, nenechat rozjet efekt stadiónového chování.

E: Rozhovor jako základní technika práce s uživatelem; práce se skupinou, ve které dochází k projevům xenofobie a rasismu, odehrál se incident ve skupině, tak je ve skupině zpracován; důležité rozpoznání hierarchie, vytipování vůdčích osobností, kontakt s nimi a snaha působit na mírnění projevů, náročná práce, úspěch usnadňuje kontakt s dalšími členy skupiny; krizová intervence při rvačkách a vyhrocených konfliktech, zajistit bezpečí uživatelů, okolních svědků.

F: Rozhovor jako forma vstupu do kontaktu, „vnášení normálnosti“; situační intervence jako reakce na sdělení, odsouzení chování, vymezení a nesouhlas pracovníka; informační servis kterým se vnáší prevence, v souvislosti s negativním projevem vůči např. Romům poskytování informací o historii, kultuře, kontextu; poradenství obětem, jak se bránit projevům xenofobie a rasismu, případný doprovod, jednání s rodiči.

G: Rozhovory o motivech k jednání, zaujetí postoje; vstupování do protizákonného jednání při kontaktu s pracovníkem (např. kreslení hákových křížů, výkřiky hesel); podávání informací o možných důsledcích jednání uživatele, vysvětlování co je rasismus a co není, historie vzniku, hrůzné důsledky minulosti (nacismus) a nedávné minulosti (etnická genocida ve Rwandě).

Otázka č. 4

„Nabízíte speciálně zaměřený program/aktivity související s tématem xenofobie a rasismu? Pokud ano, z čeho se skládá?“

Respondenti z NZDM

A: Besedy na konkrétní téma – např. obecně nenávisť, uživatelé většinou přejdou do rasistických vyjádření; používání modelových situací hodící se na klub, předem připravený program; docela funguje popsat příběhy lidí, vůči kterým byli uživatelé negativně zaměřeni (např. účast ženy bez domova na besedě); „Během besed se ukazuje jasný rozdíl mezi dospívajícími, kteří nemají zkušenost s např. Romy a jsou rasističtí. Ti kdo mají zkušenost, jsou ok.“

B: Klubové akce, sportovní turnaje, na kterých se uživatelé mohou potkat s gadžema a skrz společnou aktivitu zažít zkušenost, která může napomoci korigovat dosavadní předsudky; venkovní akce (jednodenní festivaly) s cílem pozvat co nejširší spektrum veřejnosti, více anonymity umožňuje uživatelům opustit roli „šmejda“, prostor pro postupné sblížení,

podpora vystupování na veřejnosti i jinde než jen na romských festivalech, zpráva pro veřejnost, že „tyhle děcka něco umí“; vícedenní pobyty – nová zkušenost, více prostoru pro modelové situace s cílem zažít pocit jaké to může být když...; filmové kluby – příběhy rivality, která se promění do spolupráce, jak to může být jiné; rapový workshop – skrze hudební vyjádření zkoumat svoje postoje, identitu; obecný přístup najít to, co uživatele baví dělat a během aktivity vnášet otázky, jiný pohled, diskuzi; besedy apod. aktivity tyto uživatele „neberou“.

C: Realizovat akce (sportovní a kulturní), na kterých se uživatelé setkají s pravidly, které vyžaduje majorita a jsou součástí soužití ve společnosti; také akce s rozvojem talentu, schopností, možnost prezentovat se; workshopy ve kterých se objevují témata z historie rozvíjející pocit sounáležitosti a „hrdosti k vlastním kořenům“; nemá smysl dělat přednášky, debaty; podpora návratu bývalých uživatelů do služby formou komunitní spolupráce, dobrovolnictví s cílem ukázat současným uživatelům pozitivní vzor zapojení do společnosti nebo minimálně „první vlaštovky rovnocenného vztahu Romové – Gadžové“.

D: Volnočasové aktivity např. streetfotbal jako osvědčený prostředek propojování různých cílových skupin; filmové kluby – uživatelé mají zájem o promítání, pracovníci pomáhají rozkrývat poselství filmů; resocializační vícedenní pobyty – výpomoc uživatelů s programem, prostor pro hlubší práci s tématy z NZDM, blokové uspořádání programu; v reakci na výskyt rasistických projevů uspořádání tematického měsíce v NZDM přibližující osočenou kulturu, pokračování s prezentacemi ostatních (charakteristika státu, zvyků, jídla – společné vaření), podobnosti a rozdíly, které jsou obohacující.

E: Preventivní aktivity s informačním servisem zaměřené především k uživatelům z majority (vydrží se zúčastnit), historický kontext, solidarita, pozvání externích lektorů; s Romy realizovat přes aktivitu a tvoření, které je chytí a pak je možné vést o tématu diskuzi.

F: Diskuze, besedy („baví je brainstorming s flipchartem“), filmový klub se zaměřením na dané téma (snadná realizace); přespávací akce a výjezdové akce věnované tomuto tématu (propojení preventivních aktivit a her); realizace aktivit (workshopů), které rozvíjejí dovednosti uživatelů, angažovat úspěšné, kompetentní jedince z majority i etnických skupin a ukazovat možnost směřování; k dispozici stolní desková hra s preventivním obsahem zahrnujícím i téma tolerance.

G: Vše podstatné uvedeno v předchozí otázce.

H: Rádiový internetový pořad, zaměřený na rasismus, xenofobii, předsudky, toleranci, zvaní hostů; skupinová práce s preventivními tématy s dlouhodobým cílem (forma zážitkové pedagogiky, hry nebo zábavy hlavně srozumitelná pro uživatele, interaktivní a diskusní

dvouhodinový program); jednorázové přednášky, workshopy; kulturní středky (mediální způsob prezentace témata; „zrovna běží týdenní bloky na sociální síti“ každý týden zaměřen na něco jiného (předsudky, rasismus, xenofobie, agrese), pokračování tolerancí k asertivitě, téma „prosakuje“ do NZDM.

Respondenti z TP

A: Pořádání různých akcí pro uživatele na veřejnosti za účelem propojování lidí, setkání různých kultur, vytáhnout z jejich „dvorku“, možnost zažít den jinak; sportovní aktivity k vybití energie a opět setkání s jinými uživateli, mladými lidmi, zapojují se jenom kluci, od holek žádná zpětná vazba o zájmu, aktivitě, jsou na akcích přítomny, rády si povídají.

B: Volnočasové aktivity (turnaje, závody, pobyty) s cílem propojovat různé skupiny, zážitek setkání ve společném prostoru bez nutnosti osočování, příklad soužití pro další debaty.

C: Propojující akce mezi různými skupinami, přirozené setkání, cílem vytáhnout uživatele z lokality a ukázat jiné prostředí, akce rozšiřují obzor pestřejší reality; fotbalové akce typu Fotbal pro rozvoj, lokální turnaje, první zkušenost konfliktní, střety s rozhodčím, přísné hranice, „diktát“, další turnaj volná hra řízená samotnými hráči/uživateli, dohoda mezi týmy, hladký průběh; Den sociálních služeb, pomoc uživatelů na přípravách občerstvení pro seniory (vyprávění zážitků z války), dále setkání s ženou bez domova, osobní příběhy změnily názory uživatelů na jiné skupiny osob.

D: Streetfotbalové turnaje, samotné zápasy, vlastní aktivity na FB skupině, která má pravidla a když uživatelé poruší, dostanou zprávu, co se stalo; hlavní činností je fotbal bez ohledu na etnický původ, národnost; fotbal láká aktivní hráče, neaktivní chuligáni vypadávají z dosahu služby; daří se propojovat uživatele z různých týmů, kteří vy dříve nehráli spolu; velkou roli hrají události ve fotbale, přes ně navázat rozhovor; účast na turnajích jiných služeb, kde se potkají s jinými hráči a zažijí zkušenost kvalitního fotbalu opět bez ohledu na původ; práce s pravidly od pasivního vyžadování, po zapojení do organizace, pískání, vymáhání po druhých, vyzkoušení si role arbitra, role pracovníka.

E: Fotbalové turnaje, šance se poznat s jinými lidmi, zažít kontakt jinak; pobyty, přespávací akce, výlety, obtížná motivace („kdo jede od nich“), práce s konkrétními jednotlivci; pobyty nabízejí prostor pro techniky na prevenci xenofobii a rasismus (zdrojem primární prevence).

F: Informačním servisem předávání zpráv od policie, že se chystá např. útok na Romy; speciální leták pro oběť rasistického útoku, kam se obrátit o pomoc, návazná služba ve městě; na romské uživatele působí nabídka volnočasových aktivit (tělocvična, fotbal, fair play, „kluci hodně slyší na sport obecně, míče, holky více čtení), sportovní pravidla, která stírají rozdíly

mezi zúčastněnými, doporučení pořádat v nízkém počtu uživatelů do 20 lidí, uzavřený prostor, nenechat přejít do davového projevu; spolupráce s městskou policií asistenta prevence kriminality (který je zároveň terénním pracovníkem), osobnější vazby se strážníky; společné schůzky s vedením města, vznik pracovní skupiny na řešení krizových situací a dlouhodobý plán, setkávání a sdílení poznatků 1x týdně v místě poskytování služby.

G: Nerealizujeme speciálně zaměřený program, téma xenofobie a rasismu je součástí běžných aktivit jako jsou rozvoj klíčových kompetencí (vztah k sobě samému, tolerance), skupinová aktivita na téma např. „každý jsme jiný, to neznamená divný“.

Otázka č. 5 a č. 6

„Jak probíhá proces rozhodování, kam se v tématu xenofobie a rasismu s uživatelem vydat?“

„Kdo obvykle přináší zakázku tématu xenofobie a rasismu?“

Respondenti z NZDM

A: S novou skupinou na klubu se ze začátku objevovaly vyhrčené situace a byla to zakázka pracovníka, šlo o to vymezit pravidla; „další pokusy o vyhrčené kontakty ze strany klientů dneska vnímám jako cílenou provokaci a očekávání reakce pracovníků“, téma vnáší spíše uživatelé, i když nepřímo.

B: Pracovníci reagují teď a tady, reagují na podněty uživatelů, vycházejí z aktuálního dění; domněnka o skryté potřebě uživatelů slyšet, že je to jinak, nepřímý způsob sdělení zakázky; pracovník se připravuje na práci s uživatelem, má znát potřebná témata pro uživatele a být připraven je navrhnout, když přijde vhodný okamžik.

C: Při konfliktech v NZDM přinášejí téma pracovníci; uživatelé přinášejí spíše negativní zkušenosti ze života (role oběti); hluboké tematické vstupy řídí pracovníci (témata měsíce), každodenní dění v NZDM tvoří uživatelé; situace jsou využívány k další práci s tématem.

D: Pracovník přináší téma, uživatelé nevidí problém, i tak se pracuje s možnostmi a chutí uživatele; pracovník řídí proces jednání s uživatelem a na základě různých indikátorů se tady a teď rozhoduje, kam směřovat (indikátory typu neverbální projevy, vhodnost rozhovoru nebo modelové situace, jednotlivec nebo skupina, intenzita projevu, celková situace a atmosféra).

E: Zakázku přináší spíš pracovník, zakázka společnosti s cílem tolerance, na podnět nevhodného jednání uživatele, situací v NZDM; nevzpomíná si na zakázku ze strany uživatele „já chci pomoc s rasismem“; pracovník určuje, kam se vydat, protože zakázku definuje více on; uživatel přichází se zakázkou v roli oběti, pak motivace a podpora uživatele, rozvíjet záchranné mechanismy v prostředí uživatele, aktivizace složek, které mohou pomoci (např.

spolupráce s preventisty Policie ČR, kteří chodí do škol, možnost spolupráce kurátoři mládeže OSPOD, kteří disponují větší pravomocí vstoupit od kontaktu i s rodinou.

F: Pracovníci reagují na aktuální dění v NZDM, zasahují, vytvářejí program na dané téma situace; opakující situace nebo vážné dění ve společnosti zpracovávají pracovníci formou besedy; pokud uživatele něco zajímá, nebo se cítí ohrožen, přináší zakázku on.

G: Z větší části pracovníci, „vypichujeme“ rasistické projevy, které uživatelé nemusí za rasistické považovat; uživatelé přicházejí sami, když tématem „žijou tím (bojem)“; v rozhodování kam „dál“ a „co s tím“ pomáhá týmové sdílení jednotlivých uživatelských případů na poradě před službou, v rámci intervizí; přirozený průběh rozhodování pracovníka teď a tady v kontaktu s uživatelem, jak a kam rozhovor povede; zaměření služby nabízí pracovníkovi „vybalancovat“ 3 oblasti – nastavení služby (nepodporovat v rasistických tendencích) x nastavení pracovníka (ať už je jakýkoliv) x uživatel a jeho zaujetí pro rozhovor (aby se neuzavřel, neztratil důvěru, nešel do odporu, atd. a zároveň dostat jasné vyjádření od pracovníka, jak to vnímá).

H: Záleží na zdroji tématu, na dění v NZDM reaguje pracovník, jeho odpovědnost za prostor, dodržování pravidel (téma i od uživatelů, ale nestává se); uživatelé přinášejí co je zajímavé, štve, vadí jim.

Respondenti z TP

A: Uživatelé přinášejí zakázky útočného rázu (gadžové co ne/dělají Romové, Romové, co zažívají s gadži); uživatelé majority nechtějí více rozebírat, pracovníkova snaha pojmout téma dále; téma xenofobie a rasismu nevnímají jako takový problém; debata v rámci týmu nad dalším postupem s náročným uživatelem, který vyžaduje více pozornosti, ohrožuje provoz služby (pracovníky), ostatní členy skupiny; společná intervize s dalšími kolegy z organizace, pracovní skupiny.

B: Uživatel určuje, kam se v tématu xenofobie a rasismu vydat; uživatelé často reagují, projevují se tak, že u pracovníka to vyvolá potřebu reagovat, vidí v tom smysl, pracovník „čeká na signál“; rozdělní podle role - oběť xenofobie a rasismu se obrací o pomoc (uživatel přináší zakázku), v případě agresora vybízí pracovník k rozhovoru, vstupuje do kontaktu (pracovník přináší zakázku).

C: S tématem přicházejí uživatelé sdílením mezi sebou, pracovník chytá téma a pracuje s ním; záleží na vztahu s uživateli, zda si pracovník dovolí nabídnout téma k rozhovoru.

D: U xenofobie půl na půl, zkušenost diskriminace, chtějí se bavit, proč se to dělo; u rasismu přináší pracovník, není to téma uživatelů.

E: Záleží na vztahu s uživatelem, možnost jít více do hloubky v některých tématech; podle závažnosti jednání uživatele stanoven obsah rozhovoru (slovní vyjádření až cílené napadání). konkrétní dopady pro uživatele, nebát se pojmenování situace; při jednání s obětí rasismu je snadnější nabídnout téma jako pomoc, při jednání s útočníkem jde spíše o kontrolu; u projevů většiny společnosti (např. demonstrace) je nositelem pracovník.

F: Reakce teď a tady na výskyt tématu ve skupině, zdrojem nálada ve společnosti, mediální zprávy, téma přichází vně skupiny; uživatelé se nechtějí příliš bavit, nositelé projevů nevnímají problém, až při vzniku potíží, zakázkou je řešení důsledků; uživatel přináší téma ve chvíli, kdy je obětí a chce poradit, co má dělat; téma xenofobie a rasismu přináší více pracovník.

G: „Intuitivně ☺“, vycítit vhodný okamžik nabídky tématu ze strany pracovníka; záleží na kontextu, kontakt ve skupině nebo o samotě Toto téma může přinést pokaždé někdo jiný.

Otázka č. 7

„Jaký je rozdíl práce s jednotlivcem a skupinou?“

Respondenti z NZDM

A: S jednotlivcem lze jít víc do hloubky, dostat se k jeho intimě; skupina má výhodu setkání lidí s různými zkušenostmi a na pracovníkovi je, aby je dovedl k novým poznatkům.

B: S jednotlivcem lze rozhovor vést více do hloubky; působením na skupinu vyvracet obecné předsudky, využívat vzájemné sdílení, informování, pracovník řídí proces práce.

C: Skupinová debata může přinést další rozměr, pohled; sdělení od uživatele ze skupiny má na ostatní přítomné větší vliv než od pracovníka; jednotlivec mluví o tématu více detailněji, lze přes něj pojmenovat důvody xenofobie a rasismu.

D: Práce s jednotlivcem dává prostor jít více do hloubky, polemizování nad jeho přístupem, jaké jsou další možnosti, není tam vliv skupiny, který může práci zhatit; práce se skupinou je náročná na držení linie práce, v případě akutního konfliktu je dostatečným úspěchem zklidnit celou situaci a uživatele; na práci se skupinou je dobré být připraven a skupina v klidu, pak je výhodná skupinová dynamika, která se práci s jednotlivcem nedá nahradit.

E: Práce s jedincem nabízí více prostoru pro komunikaci a dialog do hloubky, skupina se vede lépe lektorováním obecného tématu s cílem propojit zkušenosti přítomných.

F: Přínosnější práce se skupinou než s jednotlivcem, skupina otevřenější informacím a názorům ostatních, vzájemné ovlivňování, vnášení do diskuzí více postojů, informací, zkušeností, práce se lépe rozvíjí, větší dopad na uživatele, „šance zasáhnout aktéry“ jednání a taktéž jejich obětí; jednotlivec často lpí na informacích, postojích, rozhovor směřuje jedním

směrem a nebývá patrná změna; s jednotlivcem si pracovník může dovolit vyzkoušet „pustit se na tenký led“ v závislosti na vztahu s uživatelem.

G: Dostatek prostoru a času umožní pracovníkovi vést rozhovor s uživatelem více ke zdrojům a důvodům jeho chování, záleží na navázaném vztahu a délce využívání služby. Práce ve skupině v konfliktních situacích v NZDM a výchovné využití, „zasáhne více klientů“, pracovník jako moderátor, facilitátor řídí směr, pravidla a uživatelé sami vnášejí obsah debaty.

H: S jednotlivcem probíhá osobnější a otevřenější komunikace, více prostoru; ve skupině hraní rolí, co si myslí ostatní, nedostatek prostoru pro upřímnost.

Respondenti z TP

A: Více práce se skupinou, nadhazování témat k rozhovoru, skupina sama generuje témata, být pozorný k vhodnému okamžiku a „vypíchnout“ téma, které „žije vlastním životem“ a pracovník občas usměrní; s jedincem rozhovor když on sám chce, po vytvoření bližšího vztahu možnost oslovit a vytáhnout k rozhovoru mimo skupinu (postupovat citlivě, „neshodit před partou“), hlubší účinek rozhovoru, pro ostatní zpráva, že bavit se s pracovníkem je ok.

B: V práci se skupinou pracovník v roli moderátora, usměrňování debaty, aktuální větší efekt působení na více uživatelů najednou, předání informací, malý dopad na zakotvenou podstatu postoje, akutní zažehnutí situace; práce s jednotlivcem umožňuje větší konkrétnost, hloubku rozhovoru, pracovník více ponořený, větší dopad, uživatel může šířit dále ve své skupině, stává se z něj „vyslanec“, nepoužívat jako spojence při práci se skupinou, nechat rozhodnutí na uživateli.

C: Snadnější práce s jednotlivcem, větší diskuze, větší ponor do osobního příběhu; ve skupině jsou uživatelé více pod vlivem skupiny, upravují chování, nelze se dostat k osobnímu příběhu, větší náročnost na držení směru diskuze ze strany pracovníka, výhodou rozptýl informací mezi více uživateli najednou; není cílem vytáhnout uživatele ze skupiny.

D: Jedinec možnost tvorby individuálních plánů spolupráce, riziko stáhnutí zpět skupinou; skupinová práce je efektivnější, větší dopad přes skupinovou dynamiku, narovnání norem.

E: Hlavně práce se skupinou, jak moc skupinu vede jedinec, který udává tempo a názor; ve skupině snazší sdílet názor, protože to říkají ostatní, nelze očekávat otevřené sdělení náhledu chování, důležité aby uživatelé slyšeli obsah sdělení; práce s jednotlivcem vhodnější pro konkrétní témata, ale někdy se uživatelé „zaleknou při kontaktu s pracovníkem o samotě“, bez podpory skupiny.

F: Skupina nenabízí prostor pro debatu, použít skupinové aktivity, které jsou zakončeny rozhovorem, náročné na koordinaci; jednotlivec vypráví více do hloubky, ale málo příležitostí k takovému druhu rozhovoru.

G: Ve skupině je vhodné mít téma předem „ošetřené“, připravenou aktivitu, ale nelze vždy se připravit, spontánní výskyt tématu, zachovat klid, nenechat se strhnout emocemi; s jednotlivcem běžný kontakt jako v případě ostatních témat, zde více zvnitřněné „opatrně našlapovat“.

Otázka č. 8

„Zabývali jste se s kolegy v týmu Vaší služby konkrétními metodickými postupy v souvislosti s projevy xenofobie a rasismu?“

Respondenti z NZDM

A: Ne.

B: Ano, v rámci intervize řešení problémových uživatelů, co by „na ně mohlo platit“; sepsaná metodika, na jaká témata, výrazy si dávat pozor, aby nedošlo ke zbytečnému „rozdmýchávání konfliktu“.

C: Ne.

D: Ne, až ve chvíli kontaktu s pravidelnými uživateli s projevy xenofobie a rasismu, kteří by narušovali provoz služby.

E: Ano, v rámci intervizního setkání, přípravy na provoz, v reakci na dění na klubu, rozebírání jednotlivci i skupiny, také supervize využívaná k řešení; v týmu povědomí pracovníků, co kdo má za citlivé téma, vědět o sobě, znát se, co koho více baví, specializace, nebo naopak co komu vadí; každý pracovník musí zasáhnout do dění v NZDM, i když to není příjemné.

F: Ne konkrétními postupy; v přípravách besed snaha odhadnout možný scénář vývoje, zvolit program s cílem vyhnout se konfliktním tématům a situacím.

G: Ne, ale existuje možnost obrátit se o zkušenosti a metodické rady na kolegy působící přímo ve vyloučené lokalitě.

H: Ano, v rámci případových prací jednotlivých uživatelů, týmové sdílení kasuistiky.

Respondenti z TP

A: Ano, v rámci společné intervize při řešení zachycené informace o negativním jevu v lokalitě (skupinka fotbalových fanoušků), dohodnut následný krok navázat spolupráci se školou a informovat o sledovaném jevu v terénu místní žáky a studenty.

B: Ne, téma xenofobie a rasismu je pojímáno jako ostatní témata v rámci individuální práce s uživatelem; úvaha v případě výskytu agresivních jedinců narušujících poskytování služby nebo přímo ohrožujících uživatele či občany.

C: Ne, specifické situace a uživatele, paušalizace se nejeví vhodná, hrozí zobecnění postupu bez inspirace.

D: Ano, výstupy v podobě zákazů na streetfotbaly, konkrétní uživatelé a jejich projevy probrány v rámci intervize, supervize.

E: Ano, na základě zažitých „bitky“ vytvořeny postupy pro řešení podobných situací, sjednocení postupu s NZDM v lokalitě, dohoda na informování o pohybu uživatelů v případě hrozby útoku; sdílení zkušeností a postřehů ze služeb; schůzka na radnici (OSPOD, Policie ČR, metodici prevence), výstupem posílení hlídek; dohodnuté informace předány uživatelům, od nich pozitivní zpětná vazba, že pracovníci sdělili a jednají na rovinu.

F: Ano, vždy v situacích příprav demonstrací proti romským občanům, realizace speciálního TP za účelem ochrany uživatelů, metodický postup konzultován s Policií ČR.

G: Na intervizích uživatelů a supervizi v souvislosti s konkrétním uživatelem; více než o metodiku záleží na pochopení důvodů, proč má konkrétní uživatel tendence ke xenofobním a rasistickým projevům.

Otázka č. 9

„Čím by měl být pracovník vybaven (co by měl umět nebo znát), aby mohl pracovat s dospívajícím, který se projevuje xenofobně a rasisticky?“

Respondenti z NZDM

A: Umět vycítit situaci, kdy je vhodné vstoupit do tématu, situace; znát uživatele, mít s nimi jiný vztah, podobnost se „starším bráchou“, aby pracovníka chápali jako autoritu, ale zároveň se nejednalo o autoritu učitele, dospělého obecně; umět se bavit o různých tématech, ukázat že názory pracovníka jsou k zamyšlení a tím pádem i téma xenofobie a rasismu a tolerance stojí za zvážení; používat naslouchání, dávat pozor na míru tlaku tématu; pružně reagovat na podněty; téma xenofobie a rasismu mít srovnané v hlavě, nemít předsudky, nenálepkovat, mít

to doopravdy, nehrát to před uživateli; „mít v hlavě cíl, kam rozhovor dovést, ale ndržet se striktně jedné cesty“.

B: Jazyková vybavenost s cílem umět rozpoznat projevy v řeči uživatelů, další výhoda v přiblížení se k uživatelům; znalost prostředí uživatelů (komunity, rodičů, zvyků), např. jít občas do terénu do prostředí uživatelů, vhodné střídat službu NZDM a TP, vidět uživatele v jiném prostředí jinak se chovat; mít nějakou dovednost kterou pracovník uživatele zaujme; být sám pozitivním vzorem.

C: Nevidět svět černobíle, vidět věci v širším kontextu, jak konflikty vznikají, nestát jen na jedné straně; podpořit oběť, „nebýt slepý“ ke konfliktům v NZDM, dát jasně najevo, co je nepřijatelné a pojmenovat to; umět poznat, kdy je čas ukončit debatu; „nastavovat zrcadlo“, zahlídnout co nevidí uživatel; pochopit potíže uživatele (i útočníka); šanci něco změnit má pracovník, který bude mluvit se všemi stranami; nebrat si věci osobně, mít sám v sobě vyřešeno, jaké má pracovník postoje; pracovník si může dovolit nepracovat s některým uživatelem kvůli jeho projevům; být opravdový, nezůstávat konvenční a nepodporovat stereotypy společnosti; jít svojí cestou individuality, zapojovat uživatele do běžného života, širší komunity.

D: Měl by znát svoje postoje; mít základní přehled o skupinách, zvycích, kultuře uživatelů; znát znaky ultras, antifa aj., aby mohl předcházet konfliktům při setkání s nimi; znát základy práce s agresí, metody krizové intervence; výhodou zkušenost lektorování primární prevence – pomáhá držet strukturu vedení bloku, směřování debaty; inspirativní jsou motivační rozhovory, které učí otevřít se dalším možnostem, přemýšlet o dalších úhlech pohledu, změnit návyky reagovat.

E: Sám v sobě mít jasno, znát postoje k odlišnostem, jak na ně pracovník reaguje; příklady z praxe předložené uživatelům vybírat tak, nezasahovaly do osobního postoje pracovníka; dostatek teoretických znalostí, znát počátek nálad a myšlenek uživatelů, znát všeobecný kontext uživatelů, skupin, rodičů, zázemí, lokality; dostatek trpělivosti pro práci s odporem uživatele si uvědomovat, proč má tyhle názory, „pořád dokola se opakující situace“, i přesto si uživatel z každého kontaktu něco odnáší, „něco v něm zůstává“; být kreativní a nabízet aktivity, rozhovory na toto téma; vystupovat jako přirozeně získaná autorita, výhoda ke kontaktu, dlouhodobost působení a stejné pozice, stát si za svým, držet hranice, důležité pro ochranu uživatelů a jistotu podobné reakce; vysvětlovat konání, proč to pracovník dělá, jak se v tom cítí, má to svůj účel a cíl (předcházení problémům); sebeuvědomění, otevřené sdílení s kolegy (dobré i chybné postupy, pocity), aby nedošlo k ohrožení týmu a uživatelů během konfliktu.

F: Projevovat empatii, naslouchat, mít komunikační a argumentační dovednosti, minimálně základní informace o daných tématech (z hlediska současné situace, dění ve světě i v ČR, zákony, symbolika, historie, apod.); umět vést a moderovat besedy, diskuze; otevřenost především odlišným názorům uživatelů, přirozená tolerance; konkrétní zkušenosti ze služeb (formou stáže), které pracují s minoritami, vůči kterým se xenofobie a rasismus pojí; rozumět a znát vlastní hranice tolerance.

G: Trpělivostí a tolerancí; kurzy na vedení rozhovorů (třeba motivační rozhovory); informacemi o situaci, různými výzkumy, historickým kontextem, prostě argumenty v této oblasti.

H: Znat a ctít lidská práva, etický kodex, zákony; umět reagovat na zakázku, být tolerantní, přijmout uživatele s názorem, se kterým sám nesouhlasí, „držet svůj názor na uzdě“, umět vést, nabízet jiné úhly pohledu; trpělivost, zvládat emoce (xenofobie a rasismus jsou citlivé téma); „udělat krok“ k uživateli, „udržet si čistý zrak“ na uživatele, nenechat se pohltit tématem; vést asertivní rozhovor, argumentovat příklady z praxe, zkušenost s prací s menšinou, nebýt rasista.

Respondenti z TP

A: Rozumět kontextu, znát fakta z oblasti xenofobie a rasismu, symboly, orientace v problematice, v čem jsou reálné hrozby („nestrašit“); nenálepkovat, nemoralizovat, chápat, přijímající; znát vlastní meze, vyznat se sám v sobě, používat supervizi jako nástroj zpracování tématu; znát kolegy z týmu, jak téma vnímají, být „naladěni“, po dohodě možnost jednotlivého pracovníka nebo i týmu nepracovat s některými uživateli pro jejich projevy, jednání.

B: Trpělivost, znalosti a fakta z problematiky, znalost skupinové dynamiky, umění moderovat práci se skupinou; odstup, nebrat si věci osobně (např. osočení z rasismu), neztratit hlavu, sebeovládání, znalost emocí a vlastních reakcí, vědomí vlastních omezení, limitů; pracovník nevycházející s některými uživateli možnost s nimi nepracovat, pracovní tým přeskupit, pracovat na averzi s cílem zpracovat téma.

C: Schopnost sebereflexe, vědět o svých dilematech, objevit své stíny, předsudky; reagovat empaticky na přehnané reakce uživatele s cílem zjistit příčiny; znalost zákona, co uživateli hrozí, když bude pokračovat v chování; povědomí o menšinách, které k nám přicházejí (válka, chudoba), informovat o důvodech uživatele; pracovník s rolí zvnitřněn; poznat hranici ukončení rozhovoru, spolupráce (např. slovní nebo fyzický projev agrese), když se rozhovor nikam neposouvá, umět pojmenovat, vyjádřit nejistotu o smyslu kontaktu.

D: Zvládat práci s agresivním uživatelem, jak z agrese ven, zklidnit, uživatele neovládají aktuální prožívání; metody krizové intervence, motivační rozhovory pro rozhovor s jednotlivcem, umět zachytit nepatrné změny, kterých si uživatel nemusí všimnout nebo s nimi sám nepřijde; znalost kontextu fotbalových klubů, krajní pravice, hooligans prostředí v souvislosti s lokalitou.

E: Výhodou být lektorem primární prevence, užitečný zdroj technik (vyzkoušet předem, dohledat potenciální riziková místa), lze udělat variantu pro TP, inspirace otázek z části reflexe techniky, není nutné hrát hry; při kontaktu s Romy je užitečné umět několik vět, slov, frází romštiny, otevírá prostor k debatě; být si jistý ve své pozici, znát svůj názor na problematiku, vědět o citlivých místech; pracovník má právo nejít do kontaktu s uživatelem, jehož názory jdou proti jeho postojům natolik, že s uživatelem nedokáže pracovat (hlavně extremistická pravice), sdílet překážky v týmu, bezpečí pracovníka je zároveň bezpečím uživatele; znát skupiny uživatelů, vnímat dynamiku, zvážit adekvátnost situace zda vstoupit do kontaktu nebo počkat; mít na paměti možnost nejít do kontakt nebo ho zastavit, znát hranice.

F: Znat kontext lokality, ve které služba působí, potkávat se s místními lidmi, komunikovat s oběma stranami; umět argumentovat; znát pravidla poskytování TP a umět použít v situaci, kdy uživatel svým projevem pravidla porušuje; umět pracovat se zakázkou, i v případě rasistického nebo xenofobního obsahu, pojmenovat cíl spolupráce a zda služba je k jeho naplnění určena; znát názory uživatelů, jejich jednání, složení skupin, hledat doplňující informace, které s jejich projevy, názory souvisí; cílem je zasazovat názory uživatelů do kontextu, vést rozhovor; být trpělivý, nečekat na souznění, přijímat uživatele s jeho názorem jako člověka, oddělovat člověka a jeho názor, chování; znát historii Romů, naučit se pozdrav a pár slovíček; ideálně pracovat v tandemu gadžo a Rom; pracovník srovnat se sám se sebou, jak vychází s druhými lidmi, nemít xenofobní předsudky, postoje, pevné základy a být připraven na otázky uživatelů po postojích a názorech pracovníka přijmout fakt, že kontakt s některým uživatelem není příjemný (názory, chování), určitě probrat s kolegy a najít řešení (rozdělení klíčovosti), definovat hranici, kdy pracovník musí odejít ze služby;

G: Ideálně bez předsudků, nebýt xenofob nebo rasista, upřímný sám k sobě pokud objeví tyto postoje u sebe; zůstat klidný a respektující, když uživatel má jiný postoj; upřímný, „lidský“, autentický, vnímavý (co, kdy a jak říci), tolerantní (uživatel má právo na svůj názor); rozumět svým emocím a umět je vhodně sdělovat uživateli; poznat vhodný okamžik, kdy ukončit kontakt s uživatelem, nezůstávat za každou cenu, vždy varianta vrátit se k rozhovoru; podněcovat další debatu, ptát se tak, aby se uživatel dokázal v sobě orientovat; orientovat se

v pojmech xenofobie a rasismus, jaké jsou projevy, všeobecný přehled o dění v problematice v ČR a ve světě, aby mohl použít příklady.

Otázka č. 10

„Jak Vy osobně přistupujete k dospívajícímu uživateli NZDM / TP, který se projevuje xenofobně a rasisticky?“

Respondenti z NZDM

A: Zastavit negativní projevy s vysvětlením, co pracovníci nechtějí na klubu a co bude následovat, pokud uživatel není ochoten reflektovat; změnit „konstelaci“ situace a převést pozornost jinam, zmírnit napětí.

B: Hledat průsečíky, chytat projevy, které v sobě mají xenofobní a rasistické projevy, nenechat vykrystalizovat v normu NZDM; používat humor, vtípy na vlastní kulturu; vyměnit si občas role pracovník a uživatel a ukázat zvenku vypadá jejich chování a jak se pracovníci mohou cítit (důležité je kritérium výběru vhodného uživatele do role pracovníka); připomínat myšlenku, že „důležité je, jak řídíš svůj život bez ohledu na to, jaký máš původ“; nepodporovat pasování do role oběti.

C: Přijímá bez odsouzení, nevnášení odlišností, přijetí uživatele jaký je; práce s pravidly jako hranice (od připomenutí až k nutnosti odejít z NZDM); mnohdy projevy mimo prostor NZDM, příčina konfliktů někdy ze strany majority (např. agresivní rodiče na hřištích) a následně útočný (rasistický) projev uživatelů – když je uživatel jako oběť, zastání se ho, aby ostatní pocítili, viděli, že pracovník s tím nesouhlasí, řeší situaci, i když hrozí konflikt s druhou stranou (např. stížnost na NZDM); pokud se konflikt odehrál mimo dosah pracovníka, i tak se ho snaží s uživateli rozebrat, co bylo na začátku, jak postupovat příště; pozornost zaměřit na jednání člověka (co je ok a co ne), nezáleží na původu, kultuře; nevtahovat celé skupiny (příliš mnoho energie ke konstruktivnímu jednání); rozvíjet sebevědomí, hrdost v pozitivním slova smyslu, skrze pozitivní náhled na sebe, nebudou mít uživatelé potřebu se negativně vymezovat vůči druhým.

D: Otevírat téma, které pracovník vidí, zjistit podstatu problému (zda se skutečně jedná o xenofobní a rasistický kontext); umožnit uživatelům nahlédnout, jaké to může být pro druhou skupinu, doplňovat úhel pohledu o další zdroj, než který znají odjinud; rozhovor proložit aktivitou k udržení pozornosti, na závěr zhodnotit; práce na tématu se děje tady a teď, když se objevuje situace, „neexistuje metoda na úplné vyléčení“.

E: Uvádět příklady dobré praxe, kdy uživatel zná někoho „z druhé strany“; zvědomit uživatele, že mluví o skupinách, cílem je mluvit o konkrétním jedinci, dobrat se podstaty

nespokojenosti, co je příčinou; důsledné zachytávání příznaků hned na začátku; vracet se k tématu vícekrát, připomínat, že se dějí změny, popisovat je a oceňovat; cílem je pro uživatele uvědomění si změny postoje a jednání tak, aby byly přijatelné pro okolí, všimnout si malých změn, nenechat bez připomenutí, že to je uživatel, který se dokázal změnit.

F: Otevírat téma předsudků, vnést do rozhovorů nadhled na tyto témata či konkrétní situace; mluvit co nejotevřeněji, pochopit jeho postoje a názory; podat uživateli informace (co se týče symboliky, dějin, zákona, apod.), uživatel si nemusí uvědomit, že jedná v rozporu se zákonem nebo že svým jednáním někoho poškozuje; nekompromisně reagovat na projevy typu „hajlování“, kreslení hákové kříže a „zákrok“ doplnit vysvětlením; přiznat, že o nějakém tématu nevím a dohledat si to, ideálně společně s uživatelem.

G: Působit na uvědomění si postojů uživatele, nechat uživatele sdělit svůj názor, z čeho pramení, proč je zastávájí, umět je argumentovat, jaké následky mohou mít na jeho chování, cílem podpořit uživatele změnit postoje; učit jak alternativně reagovat na situace, které nejsou příjemné; pojmenovávat v konfliktních situacích to podstatné, předkládat uživateli a probírat s ním; předkládat protiargumenty, alternativy a podněcovat diskuzi; pracovat s výroky typu „Berou dávky z našich daní“, aby si uživatel uvědomil, co říká, vracet zpět; nestavět se do opozice, aby se uživatel dostal do odporu; pracovník neposuzuje kvalitu názorů.

H: Rozhovory, provázení, mapování postoje uživatele, ukazování druhé strany (dalšího úhlu pohledu), než je postoj uživatele, připomínat možnost volby a vlastního rozhodnutí uživatele.

Respondenti z TP

A: Komentáře k uživatelským zprávám na Facebooku, které obsahují propagaci xenofobie a rasismu, připomenutí, co to znamená, případně trestní postihy, u neznámých profilů hlášení správci Facebooku; netolerujeme jako služba, ani jako lidi, nenechat bez povšimnutí; motivovat k reflexi postojů, projevů, co uživatele na „fenoménech“ baví, čím ho to zajímá (negativní/pozitivní osobní zkušenost, součástí ideologie party), zjistit, zda uživatel doopravdy je rasista; preventivní informace o možných důsledcích; přijetí uživatele takového jaký je.

B: Vyslechnout stížnosti, nespokojenost, mít s čím pracovat a na co navazovat; práce s energií uživatele, proudění mezi pracovníkem a uživatelem, když je v emocích, sdílení emocí, čekání na vhodný okamžik přejít do rozumové složky, ideálně do změny chování; přiznání práva na vlastní názor, pochopení pro zaujetí postoje, období hledání místa ve společnosti; hledat důvody postojů, zkušenost, čeho/koho vliv, ale dávat pozor na hloubku (nedělat terapii), bezpečnost uživatele na prvním místě; přijímat uživatele s jeho postojem, zkušeností, zároveň

nabízet jiný pohled, „rozmělnuji“ přehnanost a tvrdost vyjádření, ukázat, že „nikdy se nejlí kaše tak horká, jak se uvaří“; rozšiřovat úhel pohledu, uživatel je ponořen do tématu, korekce zkoseného úhlu pohledu.

C: Xenofobie a rasismus hodně o emocích, mluvení zasahuje rozumovou část; nepotvrzovat názor uživatele, reflektovat projev, není to běžná součást rozhovoru, nenechat to formalizovat; nevyvracet názor uživatele, hledat jádro postoje, posun z ideologické roviny do osobního příběhu uživatele, jak se bude nyní chovat, co bude jinak, co pro něj postoj znamená v životě, lépe se pracuje s konkrétními lidmi, proti kterým je uživatel zaměřený; vnímat prostředí, kde kontakt probíhá, zda je vhodné rozvíjet, jaké jsou podmínky; převažující zkušenost s uživateli otevřenými debatě; vyjadřovat se za pracovníka osobně, nepoužívat obecné fráze, nabízet pozitivní příklady z praxe, nejlépe ve spojení s dotyčným uživatelem.

D: Působení proti xenofobním a rasistickým projevům a fotbalovému fandění, do služby a jejich aktivit nepatří; cílem aby uživatelé zůstali na stávající úrovni, neprohlubovali fanatičnost a sounáležitost; otevřené myšlení, tolerance, zhodnocení průběhu aktivity, přes hru náhled, to je společné, hráli spolu; reflexe zpět, doptávání, co uživateli projevy přináší a co hrozí, v čem omezuje, používání příkladů; vytvoření společné množiny, zážitku (nestačí základní lidská práva, občanská rovina), fotbal je propojující, najít společnému tématu okouzlení, pozlátka, které je přitáhne a pak na ně působit; ve chvíli emociálního vypětí vrátit do klidu a až poté působit; nechat se zasvětit do světa uživatelů, neptat se po cílených tématech, nechat promlouvat uživatele, aby nedošlo ke ztrátě důvěry, dávat pozor na zabíhání do detailů a držet v obecné rovině.

E: Jednodušší pracovat s mediálním rasismem, vnést osobní a profesní názor, použití znalostí; obtížnější s osobní negativní zkušeností, pracovat přes pozitivní zkušenost, zprostředkovat jiný pohled; přijetí uživatele, který např. zažil napadení a má vztek a ventiluje ho, neznamená to schválení, přijetím to nekončí, cíl dovést uživatele k náhledu, že všichni nejsou stejní; záleží na podobě zkušenosti, za jak dlouho bude možné nahlédnout; základ je v navázání vztahu s uživatelem; „lépe se mi pracuje s rasismem Romů, který v sobě nese pocit odcizení, lépe se to uchopuje“.

F: Náročné téma pro pracovníka, každodenní téma v terénu; neobhajovat ani jednu stranu, vyhnout se nadřezování, použitím polaritního vymezení pracovník podpoří jejich vzájemné negativní vymezení; používat příklady pozitivních zkušeností s kamarády, jít po konkrétních lidech, jedincích; respektovat názor uživatele na začátku kontaktu a vztahu (opatrnější postup) a po vybudování hlubšího kontaktu se pouštět do hlubších rozhovorů na téma; zkušenost s extrémně vyhraněným názorem uživatelů, kteří byli proti kontaktu pracovníka s jinou

skupinou, nechat rozhodnutí na uživatelích, zda chtějí být i nadále v kontaktu, neustupovat jejich nátlaku.

G: Neměnit přesvědčení uživatele, chtít poznat a pochopit důvody, historii, mluvit s uživatelem, dát prostor k vysvětlení; hledat původ nenávisti („často ti klienti nejsou naštvaní na Romy, na jiné menšiny, ale na někoho jiného třeba v jejich blízkém okolí, menšiny jako snadný terč“), kdo další má podobné postoje; hodně se ptát a naslouchat, vracet zpět objevené rozpory, „trochu rozporu neškodí“; upozorňovat na pravidla, pokud jsou projevy za hranicí, zastavit a vymezit, třeba i sankcí, i když v TP není moc prostor.