Efektivita individuálního plánování v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež

Bc. Helena Tellerová

Diplomová práce
2018

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení:	**Bc. Helena Tellerová**
Osobní číslo:	**H150446**
Studijní program:	**N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor:	**Sociální pedagogika**
Forma studia:	**kombinovaná**
Téma práce:	**Efektivita individuálního plánování v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, komunikace s klientem a individuálního plánování.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace smíšeného výzkumu formou dotazníkového šetření a rozhovorů.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

BICKOVÁ, Lucie. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-865-5245-4.
MACEK, Petr. Adolescence. Vyd. 2., upr. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8747-7.
MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-7002-X.
VÁGNEROVÁ, Marie. Vývojová psychologie: dětství a dospívání. Vyd. 2., dopl. a přeprac. Praha: Karolinum, 2012. ISBN 978-80-246-2153-1.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce: **1. prosince 2017**

Termín odevzdání diplomové práce: **20. dubna 2018**

Ve Zlíně dne 1. prosince 2017

L.S.

doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka

Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 20.4.2018 .....

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

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

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

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

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

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

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

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

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

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

ABSTRAKT

Diplomová práce je zaměřena na význam a efektivitu individuálního plánování v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část. Teoretická část je rozdělena do tří kapitol. První kapitola je zaměřena na charakteristiku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Druhá kapitola popisuje specifika komunikace s klientem nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Třetí kapitola se zaměřuje na individuální plánování.

Empirická část diplomové práce zjišťuje smíšenou formou výzkumu efektivnost individuálního plánování v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež za pomoci dotazníkového šetření a rozhovorů.

Klíčová slova:

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, individuální plánování, komunikace, klient, sociální pracovník

ABSTRACT

The thesis is focused on the meaning and effectiveness of individual planning in the low-threshold services for children and youth. This thesis is divided into theoretical and empirical parts. Theoretical part is divided into three chapters. The first one is aiming at the characteristics of low-threshold facilities of the children and the youth. The second chapter describes the specification of communication with the client of the facility. The third chapter is focusing on the individual planning. Empirical part of this thesis ascertains thanks to the miscellaneous form of research including the questionnaires and the interviews.

Keywords: low-threshold facilities for the children and the youth, individual planning, communication, client, social worker

Tímto bych chtěla poděkovat Mgr. Jakubu Hladíkovi, Ph.D. za cenné rady a připomínky při odborném vedení diplomové práce

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

OBSAH

ÚVOD **9**
I TEORETICKÁ ČÁST **10**
1 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ **11**
1.1 UKOTVENÍ V ZÁKONĚ 13
1.1.1 Principy NZDM 13
1.1.2 Poslání a cíle NZDM 15
1.1.3 Cílová skupina 16
1.2 SLUŽBY POSKYTOVANÉ V NZDM 16
1.3 PROCES UŽÍVÁNÍ SLUŽBY 19
1.3.1 Jednání se zájemcem 19
1.3.2 Smlouva o poskytování služby 20
1.3.3 Ukončení procesu užívání služby 20
2 KOMUNIKACE S KLIENTEM **22**
2.1.1 Přístupy ve vedení rozhovoru 25
2.2 TYPOLOGIE KLIENTŮ 25
2.3 TYPOLOGIE PŘÍSTUPŮ SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA 28
2.4 KLÍČOVÝ PRACOVNÍK 28
2.4.1 Funkce klíčového pracovníka 29
2.4.2 Předpoklady a kompetence 29
2.4.3 Role klíčového pracovníka 30
3 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVANÍ **32**
3.1.1 Podmínky individuálního plánování 33
3.2 PROCES VZNIKU INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ 33
3.3 SPECIFIKA INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ V NZDM 34
3.3.1.1 Možnosti individuálního plánování v NZDM 35
3.3.2 Model zaměřen na dosahování cílů 36
3.3.3 Plánování zaměřené na člověka 36
3.3.4 Model vycházející ze schémat počítačové podpory 37
3.3.5 Expertní model 37
3.3.6 Plánování „Tady a teď“ 37
3.3.7 Cyklický evaluační model individuálního plánování 37
3.4 ZPŮSOBY VYHODNOCOVÁNÍ INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ 38
II PRAKTICKÁ ČÁST **40**
4 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU **41**
4.1 VÝZKUMNÝ SOUBOR 42
4.1.1.1 Cílová skupina NZDM 42
4.1.1.2 Sociální pracovníci NZDM 43
4.2 KVANTITATIVNÍ ČÁST VÝZKUMU 45
4.2.1 Vzdělávání respondentů. 45
4.2.2 Jednání se zájemcem 47
4.2.3 NZDM a klienti. 49
4.2.4 Využívání adaptačních cílů 52
4.2.5 Úspěšnost individuálních plánů. 53

4.2.6 Témata individuálních plánů. 58
4.3 KVALITATIVNÍ ČÁST VÝZKUMU 59
4.4 PROSTOR PRO KLIENTY 60
4.5 PODPORA A POMOC 61
4.6 INTERPRETACE DAT 62
4.6.1 Návrhy a doporučení 64
ZÁVĚR 65
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY 66
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK 69
SEZNAM GRAFŮ 70
SEZNAM TABULEK 71
SEZNAM PŘÍLOH 72

ÚVOD

Tématem diplomové práce je „ Efektivita individuálního plánování v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Toto téma jsem si zvolila z důvodu malé informovanosti veřejnosti o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Pro veřejnost je stále dle mých zkušeností samotný pojem „nízkoprahový“ často nejasný. Často se také zaměňuje s pojmem „bezbariérový“. Neznalost významu zařízení vede k nálepkování, kdy bývá často nahlíženo na nízkoprahové zařízení jako na místo bez pravidel.

Tato problematika mě velice zajímá a věnuji se jí i ve svém profesním životě, proto bych jí ráda více přiblížila ve své práci.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou v naší republice poměrně novou institucí. NZDM začala v České republice vznikat zhruba od druhé poloviny devadesátých let minulého století. NZDM se řídí jako služba sociální prevence Zákonem o sociálních službách č 108/2006 Sb. Dle zákona je povinností všech sociálních služeb individuálně plánovat. Každá služba dle svých specifik musí vytvořit pro individuální plánování metodiku, jejíž obsah kontrolují standardy kvality sociálních služeb dle vyhlášky č. 505/2006. Tato zařízení jsou určena dětem a mládeži, kteří žijí v prostředí zasaženém sociálně nežádoucími jevy.

Základním prostředkem pro oslovení dětí a mládeže bývá často nabídka volnočasových aktivit. Tato nabídka bývá prostředkem pro navázání kontaktu s cílovou skupinou. Na tyto aktivity dále navazuje poskytování sociálních služeb.

Cílem NZDM je předcházet nebo snižovat sociální rizika související se způsobem jejich života a umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí.

Diplomová práce je rozdělena na teoretickou a empirickou část. Teoretická část je zaměřena v první kapitole na charakteristiku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Definuje nízkoprahová zařízení dle zákona a dále se zaobírá historií zařízení v ČR. Popisuje cíle a cílovou skupinu. Druhá kapitola popisuje specifika komunikace s klientem. Třetí kapitola je zaměřena na individuální plánování a její specifika v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

Empirická část diplomové práce zjišťuje efektivitu individuálního plánování, které bude realizovat smíšeným výzkumem formou dotazníkového šetření a rozhovorů. Dále empirická část obsahuje zpracování, vyhodnocení získaných dat, shrnutí výsledků výzkumu a doporučení pro praxi.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Předmětem této kapitoly je vznik a charakteristika nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, ukotvení NZDM v zákoně, popis principů, cílů a poslání v NZDM. Dále tato kapitola popisuje charakteristiku cílové skupiny a služby poskytované v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

V České republice se jedná o poměrně novou instituci. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež mají kořeny vzniku v druhé polovině devadesátých let minulého století. K rozvoji této instituce začalo docházet na konci devadesátých let. V historii označujeme čtyři mezníky v historii nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

První mezník

Dříve byla zařízení označovaná jako kluby pro děti a mládež. Teoretické zázemí u nás bylo zajištěno ve spolupráci se Spolkovou republikou Německo. V roce 1994 byla na úrovni obcí a obecních úřadů zkušebně zavedena funkce sociálního asistenta. (Kontaktní práce, 2009)

Sociální asistenti se již od začátku potýkali s problémem, že neměli žádné zázemí, kam by klienty z řad mládeže odkázali. Neměli pro mladé alternativní řešení, které by jim mohli nabídnout. Ukázalo se, že kromě parků a podobných prostranství zde není žádný prostor, kde by se mohla scházet mládež, která nedokáže splnit podmínku být někde členem-platit příspěvky a účastnit se pravidelné činnosti. Po této zkušenosti se sociální asistenti snažili, aby vznikla občanská sdružení, která by nabídla prostor pro tuto cílovou skupinu.

Druhý mezník

Významnou událostí v tomto mezníku byl rozmach klubů ovlivněných přímými grantovými programy nadace. Díky nim kluby získaly významnou finanční podporu, bez které by se rozvoj v této oblasti nerozvíjel takovou rychlostí. (Kontaktní práce, 2009)

Třetím mezníkem bylo založení České asociace streetwork, která vznikla v roce 1997. Jako organizace, která sdružovala odborníky v oblasti streetwork. V rámci této organizace se začala rozebírat i problematika NZDM. To vyústilo v roce 2001, kdy vznikla pracovní skupina. Úkolem pracovní skupiny bylo definovat nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a vytvořit standardy.

Čtvrtým mezníkem je realizace projektů v rámci ČAS, které slouží ke vzdělávání pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Jeden z projektů se zaměřuje na připravenost poskytovatele na inspekci dle zákona o sociálních službách. (Kontaktní práce, 2009)

Milníkem lze považovat rok 2007, kdy byl uveden v platnost zákon o sociálních službách č108/2006 Sb. Tento zákon výrazně ovlivnil podobu NZDM. (Matoušek, 2013)

Nízkoprahovost

Nejdříve je důležité si definovat pojem nízkoprahový. Termín nízkoprahový znamená maximálně přístupný. Dále se jedná o snahu poskytovatelů zbavit se jak technické, psychologické tak sociální bariéry, které by mohly zabraňovat cílové skupině uživatelů využívat nabídku posyktovaných služeb. (Zimmermannová, 2002,)

Technické překážky se odstraňují tím, že se prostory zařízení umisťují v lokalitě, kde se pohybují mladí lidé, pro které chceme zařízení otevřít - tedy v jejich přirozeném prostředí. Ať už je to sídliště, městská čtvrť nebo vyloučená lokalita.

Definice nízkoprahového zařízení pro děti a mládež

Dále je důležité definovat si, co to nízkoprahové zařízení vůbec znamená a jak je zařízení popisováno v literatuře. Nejdříve je důležité uvést, jak NZDM definuje zákon.

Zákon o sociálních službách definuje NZDM takto „Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.“ (ČESKO, 2006, str. 117)

Matoušek popisuje nízkoprahová zařízení pro děti a mládež tak, že se jedná o zařízení nabízející služby, které se zaměřují na neorganizované děti a mladistvé, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy. Pojetí zařízení vycházejí ze sociální pedagogiky a sociální práce. Mezi hlavní kritérium postupu patří zásada „nízkoprahovnosti“, to označuje maximální otevřenost a přiblížení se životnímu světu klientů. (Matoušek, 2013)

Další charakteristika popisuje nízkoprahové zařízení jako otevřený a bezpečný prostor na trávení volného času pro děti a mládež, kteří se nacházejí v těžké životní situaci nebo se jednoduše liší od většiny svých vrstevníků. V klubech je zohledňována jedinečnost mladých, kteří často nenavštěvují žádné kroužky a nejsou součástí strukturovaných aktivit. Poskytují jim zajímavé volnočasové aktivity v bezpečném prostředí a také kvalifikovanou podporu v zátěžových životních situacích. (mládež.sk/ *Portál Rady mládeže Slovenska*)

1.1 Ukotvení v zákoně

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež se řídí, dle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Podle uvedeného zákona je NZDM řazeno do služeb sociální prevence.

„Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, se sociálně znevýhodňujícím prostředím a ohrožením práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby.“ (ČESKO, 2006, str. 115)

Základní činnosti dle vyhlášky 505/2006 Sb. §27 při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
    1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity
    2. pracovně 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 umožňují lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí
c) sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž 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, pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

1.1.1 Principy NZDM

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež se snaží vytvořit prostředí, které je svým umístěním blízké přirozenému prostředí klienta. Nejvýznamnější princip nízkoprahových zařízení je princip nízkoprahovosti.

Nízkoprahovost znamená maximální možnou dostupnost služby pro ty, kteří jí potřebují a mají na ni nárok. Mezi základní principy, které se nejčastěji pojí s nízkoprahovostí:

Nízkoprahové naladění pracovníků – pracovníci by měli být v první řadě maximálně dostupní. Pracovníci by neměli klienty odsuzovat. Zprostředkovávají nabídku služeb zařízení a zároveň naplňují nejčastější potřebu klientů – být spolu. To, že pracovníci jsou orientovaní na klienta, se považuje za důležitější než perfektní materiálně a technicky vybavený prostor zařízení.

Volný vstup a pobyt v zařízení – klienti mohou navštěvovat zařízení dle jejich potřeby ve vymezeném čase, kdy je klub otevřen.

Bezpečí – služba by ve svých prostorách měla vytvářet podmínky bezpečí a ochrany klientů a personálu. Záměrem nízkoprahového zařízení je nabídnout klidné a bezpečné místo jako prostředek na vytvoření kontaktu s klientem. Garancí ochrany a bezpečí by měla být funkční pravidla a vnitřní předpisy upravující postup pracovníků v krizových situacích.

Pasivita je přípustná – klient, který navštěvuje nízkoprahové zařízení není nucený k žádné činnosti nebo k aktivní účasti na programu. Je pouze zvaný. Pokud z nějakého důvodu se odmítá účastnit organizované aktivity, může využít jinou nabídku nebo dostupný materiál či vybavení. V konečném důsledku však může být pasivní a nemusí se ničeho účastnit a ani využívat vybavení.

Pravidelná docházka není podmínkou – v zařízení není stanovena žádná podmínka, že by klienti museli NZDM navštěvovat pravidelně. Záleží na klientově potřebě.

Pravidla – nevyhnutelným předpokladem toho, aby se problémovým situacím předcházelo, je funkční systém pravidel a sankcí, se kterými jsou klienti i personál dobře seznámeni. A když k problémovým situacím dojde, musí se řešit.

Poplatky a služby – vstup do zařízení a využívání standardní nabídky zařízení není podmíněné finanční spoluúčastí klienta. Mnohá nízkoprahová zařízení mají vypracovaný jednoduchý systém, jak umožnit klientovi využít nabídku nebo program, i když nemá finanční prostředky nebo je nechce použít.

Zaručená anonymita – klient může dle svého přání zůstat v anonymitě. Dokumentace obsahující osobní údaje klienta musí být vedena s klientovým souhlasem a klient má právo do ní nahlédnout. Zařízení by mělo získávat a evidovat jen ty údaje, které jsou nevyhnutelně potřebné pro poskytování odborných služeb. (Šandor, 2005)

1.1.2 Poslání a cíle NZDM

Každé sociální zařízení má mít stanoveno své poslání, cíle a také cílovou skupinu, což ukládají standardy kvality sociálních služeb.

Poslání vysvětluje existenci zařízení a také jeho činnost. Jedná se o zdůvodnění poskytování sociálních služeb.

„Posláním NZDM je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení“. (ČAS, 2008, str. 3)

Základním cílem je dle Racka a Herzoga kontaktovat a udržovat kontakt s jednotlivci či skupinami, kteří nechtějí využívat běžných nabídek svého regionu. Dalším velmi významným cílem je podpora samostatného rozvoje, soběstačnosti a zvyšování kompetencí dospívajících ve vztahu k vlastnímu životu. Cílem práce s klienty v nízkoprahových zařízeních je hlavně poskytnout jim určitý bezpečný prostor, kam mohou docházet, kde mohou využívat širokou nabídku služeb pokrývajících jejich potřeby a kde mohou smysluplněji trávit svůj volný čas. Cílem je také poskytnutí pocitu bezpečí, možnosti někam patřit a také možnosti využít pomoci v problémech, jež klienty trápí. Cílem služeb však není pouze podání pomocné a podporující ruky, ale také snaha o zvyšování samostatnosti a kompetentnosti klientů v řešení svých problémů. (ČAS, 2008)

Cíle služby

Cíle jsou úseky různých cest k dosažení poslání. Cíle by měly být specifické pro každé zařízení. Cílem NZDM je dětem a mládeži zabezpečit podporu pro zvládání obtížných životních událostí. Snížení sociálních rizik vyplívajících z konfliktních společenských situací a rizikového chování uživatelů. Dále je cílem NZDM zvýšení sociálních schopností a dovedností. Podpora sociálního začlenění do skupiny vrstevníků, ale i do společnosti. Nezbytná psychická, fyzická, právní a sociální ochrana během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit. Zlepšovat kvalitu jejich života. Předcházet nebo snižovat zdravotní rizika, které jsou spojeny s jejich způsobem života. Zlepšení orientace v jejich sociálním prostředí. (ČAS, 2008)

1.1.3 Cílová skupina

Mladí lidé navštěvující nízkoprahové zařízení bývají různorodí, proto je důležité rozhodnout se, pro koho bude klub primárně určený. Možností je více. Proto se na začátek doporučuje zmapovat cílovou skupinu, všechny její charakteristiky, způsoby trávení volného času a zájmy. Stejně důležité je prozkoumat, jestli by byla daná služba potřebná, vhodná, efektivní pro mladé lidi, se kterými chceme pracovat, nebo jestli by o ni vůbec měli zájem a v jaké formě. (mládež.sk/ *Portál Rady mládeže Slovenska*)

Cílovou skupinu nízkoprahových zařízení jsou děti a mladí lidé nacházející se v těžké životní situaci. Mládež mající vyhrazený životní styl. Příslušníci různých subkultur, hnutí nebo etnik, kterých životní styl a způsob trávení volného času není společností akceptovatelný-neorganizované děti a mládež. Ti, kteří se nemůžou nebo nechtějí zapojit do standartních volnočasových aktivit. Ti, kteří se vyhýbají standartním formám institucionalizované pomoci. Ti, kteří dávají přednost pasivnímu trávení času a trávení volného času mimo domov. (mládež.sk/ *Portál Rady mládeže Slovenska*)

Na základě vymezení Klenovského (2006, str. 38) můžeme ohroženou mládeží nazvat jednotlivce i skupiny vykazující stejné rizikové prvky v chování nebo v sociálním prostředí, které může vést k sociálním patologiím a negativním sociálním a psychologickým důsledkům. (mládež.sk/ *Portál Rady mládeže Slovenska*)

1.2 Služby poskytované v NZDM

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež služby ambulantní a terénní formou. U ambulantní formy poskytování se jedná o kontaktní práci přímo na klubu. Účelem ambulantní formy je nabídnout prostor klientům pro jejich seberealizaci. Jedná se o volně přístupné zařízení, kde se mohou klienti neformálně setkávat, navazovat nové vztahy s vrstevníky, učit se novým dovednostem a posilovat své kompetence. Klienti se mohou podílet na výzdobě, programu aktivit, hudbě a na filmovém klubu. Většina zařízení má k dispozici oddělené prostory, které jsou speciálně určené k poradenství. (Matoušek, 2013)

Terénní forma má podobu streetworku. Záměrem terenné formy je především monitoring lokality. Dále se jedná o depistáž činnosti a také informování o aktivitách NZDM. I pro tuto formu je důležité dodržovat princip nízkoprahovosti. (Matoušek, 2013)

NZDM nabízí čtyři základní formy služeb:

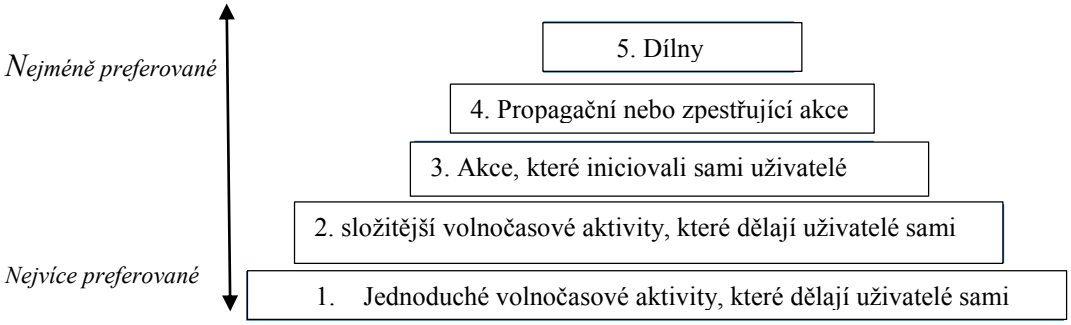
Volný vstup a pobyt v zařízení

umožňuje klientovi využití výhod prostor zařízení. Klient může v zařízení trávit svůj volný čas, vykonávat osobní činnosti jako např. přípravu do školy.

Volnočasové aktivity

NZDM zajišťuje základní technické vybavení pro trávení volného času. Jedná se o společenské hry, výtvarné potřeby atd. NZDM také připravuje základní nabídku programů. Dále jsou nabízeny i výjezdové akce. NZDM samozřejmě respektuje nízkoprahový charakter služby. (Hájek, 2008)

Jedná se o základní jednoduché instrumentální aktivity. Takové aktivity, které iniciují klienti sami. Pracovnicí jsou pouze zprostředkovatelé. Jedná se především o zapůjčení vybavení zařízení. Mezi další aktivity patří složitější volnočasoví aktivity. Jedná se o takové aktivity, které jsou vytvořeny na základě zájmu klientů o konkrétní činnost. Jedná se o podporu ze strany pracovníka, kdy poskytne návod, jak využívat konkrétní aktivitu. Může se například jednat o hudební zkušebnu. Po objasnění klient může aktivitu vykonávat bez pomoci. Mezi další aktivity patří akce, které iniciovali sami klienti. Zde dochází ke spolupráci klienta a pracovníka, kdy pracovník zvyšuje organizační dovednosti klienta a jeho seberealizaci. Další aktivita slouží k propagaci nebo zpestření každodennosti na klubu. Jedná se o výlety, turnaje (např. ve fotbale). Tyto akce připravují pracovníci sami. Poslední aktivitou volnočasových aktvit dle hierarchie jsou dílny. Jedná se o takové akce, které mohou být opakované či jednorázové a je zajištěn lektor - ať je to pracovník sám nebo se jedná o externího lektora. (ČAS, 2007)



Obrázek 1: hierarchie volnočasových aktivit

Sociální služby

zařízení zajišťuje nabídku sociálních služeb, která je založena na :

Kontaktní práce - jedná se o specifický druh kontaktu, kdy se navazovuje komunikace s klientem, hledají se jeho individuální potřeby a zjišťují se zakázky. Nejčastěji mívá podobu rozhovoru

Situační intervence – poskytnutí pomoci klientovi při zvládání běžných problémů. Pracovník přináší podněty, reflektuje situaci a další techniky, které vytvoří výchovný efekt

Informační servis klientovi – pracovník poskytuje klientovi specifické informace, které může doplňovat (např. formou letáků)

Poradenství – probíhá formou rozhovoru, jedná se o vyhodnocení situace, nabídku rady a řešení, které vedou k odstranění potíží

Krizová intervence/pomoc v krizi – jedná se o hledání východiska z krizové situace vzniklé v životě klienta, který vyžaduje pomoc.

Zprostředkování dalších služeb – zprostředkování návazné služby

Kontakt s institucemi ve prospěch klienta – jedná se o intervence realizované pracovníkem

Případové studie – jedná se o dlouhodobou individuální práci

Skupinová práce – je poskytovaná skupině klientů se zaměřením na jejich rozvoj (ČAS, 2008)

Aktivity a činnosti zaměřené na prevenci

NZDM nabízejí aktivity z oblasti prevence se zaměřením na snižování rizik sociálně patologických jevů (Hájek, 2008). Mohou být formou jednorázových a příležitostných programů nebo formou dlouhodobých programů.

1.3 Proces užívání služby

Proces poskytování služby lze rozdělit do třech základních částí.

- První kontakt
- Dohoda o poskytování služby
- Ukončení procesu užívání služby

První kontakt

V prvním kontaktu se jedná především o seznámení zájemce se službou jako takovou. Při prvním kontaktu je zájemce seznámen s principy služby. Dále je seznamován s pravidly, které se na klubu dodržují a se sankcemi, které jsou udělovány při porušení pravidel služby. Je také zdůrazněno, že poskytování služby je zdarma. Také je zájemce informován o provozní době služby. Nakonec je při prvním kontaktu informován o vedení dokumentace. (ČAS, 2008)

1.3.1 Jednání se zájemcem

Jednání se zájemcem stanovuje standard č. 3, který popisuje, že poskytovatel je povinen zájemce srozumitelně informovat o podmínkách služby a také o možnostech jejího užívání. Poskytovatel má stanovená pravidla pro zájemce, kteří se chtějí stát uživateli služby. Dále mají určeno, kdo a jakým způsobem informace o klientovi předá.

Při sociálním šetření pracovníci zjišťují pouze takové informace o zájemci, které jsou potřebné a které souvisí s poskytováním služby.

Prvním přístupem je zkrácené období jednání se zájemcem o službu. Jedná se o krátké jednání a okamžité sepsání dohody společně se sepsáním individuálního plánu. Vstup do služby pro zájemce znamená, že je najednou seznámen se všemi podmínkami o službě. Pracovník zjišťuje, jaké jsou očekávání zájemce od služby. Následně společně formulují, jak bude probíhat poskytování služby a jak se budou jednotlivé cíle naplňovat.

U zkráceného jednání je možné přistoupit na tvorbu tzv. adaptačního cíle. Tímto cílem rozumíme sladění klienta s poskytovanou službou. (Froulíková, 2011)

Druhým přístupem je prodloužené jednání se zájemcem. Dohoda se zájemcem je uzavřena až podle počtu službou stanovených návštěv. U tohoto přístupu je prostor pro vytvoření důvěry mezi pracovníkem a zájemcem. (Froulíková, 2011)

1.3.2 Smlouva o poskytování služby

Po procesu jednání se zájemcem nastává dohoda o poskytování služby. Tuto část popisuje stardard č. 4.

Druhá část popisuje sepsání dohody o poskytování služby. Dohoda může být jak písemná, tak ústní, ale vždy musí obsahovat stejné náležitosti. Musí být označeny smluvní strany, uvedený druh sociální služby, kterou bude klient využívat a dále si klient z výčtu nabízených služeb stanovuje rozsah služby. Je potřeba mít v dohodě uvednou výši úhrady za poskytované služby, ujednání o dodržování pravidel služby, místo poskytování služby a čas, ve kterém může klient služby využívat a dále musí být uvedeny důvody výpovědi smlouvy, výpovědní lhůta a nakonec doba platnosti smlouvy. Pokud zájemce souhlasí se všemi body smlouvy, stává se klientem služby. (ČAS, 2008)

Uzavřením dohody o užívání služby začíná proces individuálního plánování, který chápeme v kontextu NZDM jako dlouhodobou souvislou práci s uživatelem služby. (ČAS, 2008)

1.3.3 Ukončení procesu užívání služby

Třetí fází je ukončení procesu užívání služby. Poskytování služby je ukončeno po naplnění cílů smlouvy. Smlouva může být ukončena ústně nebo písemně. Smlouva se ukončí vzájemnou dohodou v případě, že byly naplněny cíle smlouvy. Ukončit smlouvu může uživatel, pokud již nemá zájem o službu nebo je nespokojen s jejím průběhem. Ukončit smlouvu může také pracovník a to v tom případě, kdy uživatel porušuje stanovená pravidla smlouvy a nedodržuje podmínky poskytování služby.

Ukončení poskytování služby dohodou

Je v případech, pokud byly stanovené cíle služby naplněny nebo uživatel již nemá potřebu využívat služeb zařízení. Před vlastním ukončením služby vzájemnou dohodou o tom informuje daný pracovník na nejbližší poradě týmu. Na této poradě je poté vyhodnoceno, jak bylo cílů služby dosaženo a jaký by mohl být další postup.

Ukončení poskytování služby jednostranně za strany uživatele

Proběhne tehdy, pokud jde o jednostranné ukončení poskytované služby ze strany užvatele. Je třeba na poradě týmu zhodnotit, jestli je možný nějaký další kontakt s uživatelem.

Důvody pro ukončení ze strany uživatele:

- Uživatel již jednoduše nemá zájem o poskytovanou službu
- Pracovnicí neplní jednotlivé dohody, které si s uživatelem stanovili
- Pracovníci sami porušují stanovená pravidla v zařízení
- Uživatel je nespokojen s nabídkou služby
- Uživatel zvolil využít služeb jiného zařízení

Ukončení poskytování jednostranně ze strany pracovníka

Zařízení má jasně definované důvody, za jakých podmínek dochází k ukončení služby ze strany zařízení. Toto rozhodnutí probíhá vždy týmově. Uživateli jsou objasněny důvody o ukončení využívaní služby a jsou mu doporučena jiná nebo podobná zařízení, na které by se mohl obrátit. O všech těchto jednáních v týmu jsou vedeny zápisy. Pokud má pracovník nebo celý tým pochybnosti o správném postupu, je vyhledána pomoc například supervizora.

Proti jednorázovému ukončení ze strany zařízení má uživatel možnost odvolání u nadřízeného orgránu služby. Pracovníci mají za povinnost předat uživateli kontakt na nadřízeného orgánu služby.

Důvody pro ukončení pro uživatele ze strany služby:

- Pokud uživatel opakovaně neakceptuje stanovené dohody ze strany provozovatele
- Pokud uživatel opakovaně neakceptuje pravidla a podmínky stanovené v zařízení
- Jedná-li se o velmi závažná jednorázová porušení pravidel. Jedná-li

Při celém procesu využívání služby klientem je vzájemná komunikace mezi pracovníkem a klientem důležitou součástí při stanovování společného cíle, na kterém se bude pracovat a dále také při plnění jednotlivých kroků k dosažení cíle.

2 KOMUNIKACE S KLIENTEM

Cílem dané kapitoly je charakterizovat rozhovor a jeho druhy. Dále kapitola seznamuje s typologií klientů, popisuje specifika komunikace s klientem v NZDM a také uvádí typologie přístupů sociálního pracovníka a jeho popis.

Rozhovor

Jedná se o dorozumívání nejméně dvou osob. Rozhovor si můžeme vyložit jako sdělování a sdílení pocitů. Je důležité, aby se navzájem komunikující osoby chápaly a dávaly si navzájem zpětnou vazbu.

„Rozhovorem myslíme dialog, tedy dorozumívání pomocí slov, které vede k formulování a odkrývání pravého stavu věcí“. (Matoušek, 2003, str. 76)

Vedení rozhovoru

Je jednou z klíčových kompetencí sociálního pracovníka. Každý pracovník by měl odvládat sadu dovedností, které tato kompetence zahrnuje. Mezi nejdůležitější patří strukturovat rozhovor tak, aby byl sociální pracovník schopný společně s klientem posoudit klientovu nepříznivou sociální situaci.

Úspěšnost vedení rozhovoru je podmíněna řadou okolností a vyžaduje disciplínu, protože se může lehce stát, že sociální pracovník o klienta příjde - např. pracovník se podívá při rozhovoru na hodinky. Klient může kvůli tomuto gestu rezignovat.

„ Předpokladem úspěšnosti rozhovoru je jeho autentičnost, empatické porozumění klientovi, otevřenost ke změnám, snaha být nápomocen, včetně dodržování zásad profesní etiky“. (Matoušek, 2013)

Komunikace není pouze o verbální komunikaci. Při komunikaci zároveň vnímáme i neverbální projevy.

Pro vytvoření dobrého vztahu mezi klientem a pracovníkem je důležité, aby pracovník ovládal umění rozhovoru. Je důležité, aby se pracovník naučil aktivně klienta naslouchat. Důležité je, aby pracovník klienta povzbuzovat k další aktivitě v rozhovoru. (Matoušek, 2003)

Aktivní naslouchání

Je důležité v pomáhajících profesích klást důraz na aktivní naslouchání, aby klient měl jistotu, že byl pochopen a nedostávalo se mu pocitu nejistoty z nedostatku odezvy. Technik, jak povzbuzovat klienta při rozhovoru je několik - jedná se o objasňování, parafrázování

klienta, reflektování toho, co klient řekl nebo shrnování poznatků z rozhovoru. Aktivní naslouchání má několik pravidel. (Matoušek, 2003)

Je podstatné, aby se pracovník soustředil na klienta, co říká. Dále se pracovník zaměřuje na to, co má význam ve sděleních - co mu klient říká. Důležitou součástí je udržování očního kontaktu. Pracovník klade objasňující otázky, aby si přesně vyjasnil, co vše bylo v rozhovoru řečeno. Pracovník mluví, aby dosáhl lepšího porozumění. Nakonec si pracovník ověřuje, zda všechna klientova sdělení pochopil správně. (Matoušek, 2003)

Objasňování probíhá prostřednictvím otázek. Tyto otázky nám umožňují lépe pochopit, co klient říká. Naslouchání není jenom o pochopení obsahu, jde o to vnímat i emoční stránku klienta.

Při parafrázování se jedná o převyprávění věcného obsahu, který nám klient v rozhovoru sdělil. Reflektováním zrcadlíme city, které nám klient vyjádřil. Všechny tyto vyjmenované kroky umožní klientovi vidět sdělené záležitosti z jiného pohledu. (Matoušek, 2003)

Uzavřené otázky

Tyto otázky obvykle začínají slovesem. Uzavřené otázky jako by se druhou stranou uzavíraly. Rozhovor s převahou uzavřených otázek připomíná výslech. Uzavřené otázky pomohou zkrátit zdlouhavý rozhovor s klientem, který je váhavý, nejistý nebo nerozhodný. (Štěpáník, 2005)

Otevřené otázky

Tento druh otázek poskytuje více informací o klientovi. Ten dostává možnost rozmluvit se. (Štěpáník, 2005)

Vedení rozhovoru je dovednost, která se opírá o osobnost pracovníka. Především o schopnost pracovníka naslouchat, udržet pozornost a o pracovníkovu znalost tématu a informací, které může nabídnout klientovi. Především jde o způsob vedení rozhovoru dotyčným pracovníkem, ale jedná se i o formu a obsah. Záleží tedy na tom, o čem spolu hovoří. (Linhartová, 2007)

Ericksonovské vedení rozhovoru

Tato technika slouží k navození a také rozvíjení dobrého a bezpečného kontaktu mezi klientem a pracovníkem. Technika byla popsána M. H. Ericksonem. Technika vychází z předpokladu, že je obsaženno v kientovi vše potřebné, a i změna vychází z něj samotného. Při této

technice vede pracovník klienta jeho tempem. Pracovník při rozhovoru používá podobný jazyk jako klient. (Matoušek, 2003)

Rogersovský rozhovor

Jedním ze zásadních směrů umění rozhovoru, který je zdrojem inspirace, je psychoterapie rozhovorem. Po svém autorovi je nazývaná jako rogersovská terapie. To, čím je tento přístup charakteristický, je jeho autenticita, empatie, reflexe a akceptace úcty ke klientovi. (Matoušek, 2003)

Fáze rozhovoru

Každý rozhovor má úvodní fázi, dále fázi jadernou a závěrečnou. Úvodní fáze slouží především k navázání kontaktu. Fází jadernou je klientova zakázka. V závěru by měly být vykonány kroky, které vedou k doladění další spolupráce s klientem, a také by mělo proběhnout rozloučení. (Matoušek, 2003)

Neverbální komunikace

Neverbální vyjadřování probíhá většinou bezděčně. Pozorné vnímání těchto bezděčných projevů je velmi přínosné. Touto komunikací se otevírá další možnost, jak klientovi porozumět.

Oční kontakt většinou označuje ochotu angažovat se v komunikaci. Jedná se o jeden z největších ukazatelů pozornosti. Nedostatek právě očního kontaktu bývá znakem nedostatku zájmu, proto by měl pracovník udržovat oční kontakt s klientem. (Matoušek, 2003)

Dalším významných mimoslovným prostředkem je odstín hlasu. Příliš hlasitý tón bývá znakem agresivity. Naproti tomu příliš tichý hlas může značit nezájem nebo rezignaci.

Výrazy obličeje, jako je například vrtění hlavou nebo zamračenost, jsou také důležitou zprávou pro pozorovatele. (Matoušek, 2003)

Je důležité si při rozhovoru s klientem všímat zkřížených paží na hrudi nebo křížení nohou. Obvykle to značí obranný postoj. Oproti tomu ruce volně podél těla nebo ruce vztažené v komunikaci k partnerovi značí otevřenost. (Matoušek, 2003)

2.1.1 Přístupy ve vedení rozhovoru

Systematickým přístupem, za pomoci dialogu s klientem, hledá pracovník alternativy, které klientovi rozšiřují možnosti při zvládání problému. Hlavní metodou tohoto přístupu je otevřený dialog. Konečné slovo by měl mít klient. Na něm by měla spočívat odpovědnost za to, jakým způsobem se rozhodl a jak bude postupovat při řešení problému.

Narativní přístup si za cíl klade pomoci klientům porozumět jejich životním příběhům a najít nové možné varianty. V tomto přístupu je klient považován za odborníka na „ svůj příběh“. Pracovníkův názor je chápán jako jeden z mnoha, nikoliv jako ten správný. (Matoušek, 2013)

Systémové přístupy vychází z tzv. teorie systémů. Tento přístup vychází z myšlenky, že lidé nejednají nikdy zcela autonomně. Domnívá se, že lidé jsou členové určitých formálních systémů, kterými jsou ovlivněni.

Přístup zaměřený na osobu spočívá v empatickém naslouchání klienta. V tomto přístupu je ohniskem pozornosti klientův vnitřní svět. Klient má absolutní kontrolu nad průběhem. Pracovník nepokládá otázky, ani nedává rady.

Transakční analýza je další přístup, který řadíme k humanistickému proudu v pomáhajících profesích. Mezi východiska tohoto přístupu patří, že lze přistupovat ze tří různých egostavů a to „rodič“, „dítě“, „dospělý“, mezi kterými se může v průběhu rozhovoru přecházet.

Kognitivně – behaviorální terapie předpokládá, že klientovy dřívejší prožitky mají vliv na jeho myšlenky a ovlivňují klientovo chování a jeho pocity. Terapeut se v tomto přístupu snaží nahradit negativní vzorce chování klienta pozitivními vzorci. Terapeut podporuje změnu chování u klienta tréninkovými úkoly a poté s ním rozebírá výsledek.

2.2 Typologie klientů

Nedobrovolný klient - přichází do poradny bez vlastní motivace řešit poradenskými prostředky svoje problémy, pokud vůbec připouští, že nějaké problémy vůbec má. Poradci jsou spíše připravování na práci s klienty, kteří jsou motivováni ke změně, ochotní pracovat na sobě nebo na vzájemném vztahu. Existuje však skupina klientů, kteří nejsou ochotni kooperovat, nepřipouští si problémy a pokud ano, nejsou ochotni řešit je v této poradně a s tímto poradcem. Na práci s takovými klienty nebývá poradce často dobře připravený. Nedobrovolného klienta obvykle posílají do poradny nějaké instituce (například kurátor klienta nebo pod určitou hrozbou či nátlakem donutí navštívit poradnu rodič nebo přítel). Neochota těchto

klientů ke spolupráci významně koreluje s formálností návštěvy poradny a předčasným ukončením poradenského procesu.

Práce s nedobrovolným klientem s sebou přináší i důležité etické otázky. Pro poradce je vždy velmi užitečná vlastní odpověď na otázku, jak by se sám cítil jako nedobrovolný klient.

Takový klient může být v rozpacích. Nemusí vědět, co se od něho očekává, může být stydlivý, bojácný nebo se může hněvat, že ho někdo považuje za neschopného poradit si se svými problémy.

Při práci s nedobrovolnými klienty poradce nejprve musí poskytnout klientovi dostatek relevantních infirmací o poradně a o svojí roli. Měl by utvrdit klienta v tom, že nebude pasivní bytost, že se nebude snažit měnit klienta ve svůj obraz proti jeho vůli. Klient by měl vědět, že s poradcem bude spolupracovat jenom v oblastech, na kterých se společně dohodli a je třeba vytvořit neformální prostředí bez nátlaku, obviňování a odsuzování. Neochotní, nedobrovolní klienti někdy reagují na poradce hněvem a svoji nejistotu kompenzují agresivitou. V takových situacích by měl poradce dát najevo, že klienta akceptuje a snaží se o pochopení jeho situace.

Klient v odporu - odpor představuje obranné mechanismy klienta. Klient v odporu k sociálnímu pracovníkovi přichází sice dobrovolně, ale není ochoten se změnit. (Klimentová, 2002).

Všeobecně poznáme tři typy odporu.

1. Odpor, když si klient problém nepřipouští.
2. Když se klient chce změnit, ale neví jak, nebo ho změna ohrožuje.
3. Když klient chápe problém, ale nechce se změnit.

Pro klienty v odporu není zvláštní, že popírají svůj problém. Pokud si ho přípouští, hledá příčiny ve vnějších faktorech. Posouvá vinu mimo sebe. Poradce by neměl svoji strategii postavit na tom, aby klient přiznal svoji vinu, protože je to nekonstruktivní a poškozuje to vzájemný vztah. Namísto potlačování odporu sociální pracovník vytváří pro klienta prostor, povzbuzuje klienta, aby projevoval odpor. Poradce by se měl naučit akceptovat klientovo rozhodnutí nespolupracovat a navrhnout mu ukončení poradenského procesu. Často se stává, že klient svoje původní rozhodnutí zůstat úplně pasivní změní a je ochotný postupně spolupracovat. (Pružinská, Gabura, 1995)

Mlčenlivý klient – mlčení klienta obvykle vyjadřuje jeho úzkost, nejistotu, nedůvěru anebo na druhé straně odpor. Poradce by se měl naučit nechat klientovi prostor na mlčení bez toho, aby ho to znejisťovalo, dráždilo nebo měl nutkání přerušit ticho. Klient možná potřebuje čas, aby se adaptoval na situaci, aby věci důkladně promyslel. Možná sbírá odvahu před náročným tématem. Tím, že mu poradce do mlčení vtrhne otázkou či úvahou může klienta zablokovat, podráždit nebo znechutit. Mlčení by však nemělo být příliš dlouhé. Poradce může přerušit takové mlčení tím, že sám referuje o tom, co se mu během mlčení honilo hlavou. Poradce si může pomoci i otázkou a přímo se klienta zeptat, jak prožíval mlčení, o čem jeho mlčení bylo. Tím se vytvoří prostor pro vzájemný rozhovor. (Pružinská, Gabura, 1995)

Depresivní klient – stav deprese je všeobecným lidským zážitkem. Depresivní nálada nebo efekt deprese jsou součástí běžného lidského přežívání. Nejčastěji se projevuje jako zármutek při ztrátě někoho nebo něčeho důležitého. Během tohoto období člověk smutní, má narušenou schopnost plnohodnotně plnit každodenní úlohy. Období smutnění obvykle odeznívá po dvou až čtyřech měsících. Klinická deprese je také charakterizovaná změnou přožívání. Někdy je těžké vést ostrou hranici mezi zármutkem a depresivním syndromem. (Pružinská, Gabura, 1995)

Suicidální klient – jedná se o klienta, který hovoří o sebevraždě. Je potřeba nechat klienta se vypovídat a poskytnout mu nepřerušovanou pozornost. Poradce by měl být s tímto klientem, pokusit se ho pochopit, akceptovat jeho pocity a ne klienta lacině utěšovat. Poradce by neměl klienta odsuzovat z etických, ani z náboženských důvodů. Při každé nejistotě by měl poradce klienta motivovat k návštěvě psychiatra. (Pružinská, Gabura, 1995)

Manipulativní klient – manipulaci označujeme jako úmyslný vliv nebo směřování k určité výhodě. Manipulativní klient využívá klam, přemlouvání, podplácení. Tento typ klienta se snaží získat převahu nad pracovníkem.

Při práci s klienty s manipulativním chováním je užitečné hledat odpověď na otázku, čeho se klient obává a akceptovat klientův strach. Otevřený rozhovor s klientem a empatické pochopení pomáhá vytvořit pracovní společenství. (Pružinská, Gabura, 1995)

Agresivní klient - V první fázi nespokojenosti, hněvu, obviňování je potřebné, aby poradce vyslechl klienta, nechal ho bez přerušování vypovídat se. Někdy zformulování a vyjadření nespokojenosti či hněvu působí ventilačně. Když je agresivní chování klienta nevyhnutelné, když se stupňuje destrukce a není prostor pro poradenskou práci, potom je užitečné rozhovor přerušit a nechat klientovi prostor na zklidnění se.

Při poradenské práci s agresivním anebo kritickým klientem by se poradce měl zamyslet nad tím, k čemu slouží takové chování. Často agresivně projevující se klienti mají velké obavy z odmítnutí. (Pružinská, Gabura, 1995)

2.3 Typologie přístupů sociálního pracovníka

„Sociální pracovník by měl být především profesionálem schopným reflexe a z této pozice by měl posuzovat ostatní povinnosti. Vždy by však měl dokázat své jednání veřejně obhájit.“ (Matoušek, 2003, str. 46)

Angažovaný sociální pracovník – vnímá práci jako prostředek, kterým uplatňuje osobní morální hodnoty. Vychází z toho, že jako sociální pracovník by měl pečovat o klienty a jednat s nimi přátelsky. S klienty komunikuje empaticky a s respektem. Pracovník sebe chápe především jako osobu a až potom jako sociálního pracovníka. Negativem tohoto přístupu je, že by mohl být obviněn ze stranění některým klientům. Může také dojít ze strany pracovníka k vytvoření osobního vztahu s klientem. (Matoušek, 2003)

Radikální sociální pracovník – vkládá do práce s klientem své osobní hodnoty zejména proto, že usiluje o pozměnění zákonů, které považuje ze svého pohledu nespravedlivé. Jedná se tedy spíše o otázku politické ideologie a o práci v zájmu sociální změny. (Matoušek, 2003)

Byrokratický sociální pracovník – se snaží o manipulaci s lidmi v rámci jejich pozitivní změny. K roli sociálního pracovníka patří i to, že vytváří iluzi osobní péče o klienta. V některých případech ale musí působit i jako „normalizátor“ klienta. (Matoušek, 2003)

Profesionální pracovník – je autonomním profesionálem, který je v oboru vzdělaný a je veden etickým kodexem. Důležitý je individuální vztah s klientem, kterého pracovník chápe jako aktivního spolupracovníka. Tento model je založen na vyvážení moci mezi sociálním pracovníkem, klientem a upevněním práv klientů. (Matoušek, 2003)

2.4 Klíčový pracovník

Jedná se o zaměstnance poskytovatele, který je stanoven na základě zákona o sociálních službách každému uživateli pro individuální plánování průběhu služby. Dále pro hodnocení a naplňování osobních cílů. Má určité kompetence. Jako klíčový pracovník zastává většinou souběh rolí. Klíčový pracovník nese zodpovědnost za plánování a za průběh služby.

Klíčovým pracovníkem by vždy měl být pracovník, který je v přímé péči a je tedy v přímém kontaktu s uživateli služby. Klíčovým pracovníkem se může stát sociální pracovník, pracovník v sociálních službách, vychovatel nebo zdravotní sestra.

2.4.1 Funkce klíčového pracovníka

Klíčový pracovník má v zařízení funkci zástupce, či velvyslence poskytovatele pro vyjednávání s uživateli služby.

Klíčový pracovník v rámcí své činnosti pomáhá uživateli při formulování osobních cílů. Také podporuje uživatele při jejich plnění. Projednává s uživatelem poskytování služby a dále ověřuje spokojenost klienta.

Individuální plánování probíhá formou rozhovorů mezi pracovníkem a uživatelem služby. Jde především o setkání, jejichž cílem je dojednání rozsahu poskytované služby, jde o způsobu poskytování služby mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem. Dále je dojednáno, jak bude probíhat ověření a vyhodnocení stanoveného cíle. Klíčový pracovník je zodpovědný za realizaci a vyhodnocení individuálních plánů u svých klíčových pracovníků.

Klíčový pracovník si všímá potřeb jednotlivých uživatelů a napomáhá jim identifikovat jejich potřeby. Další funkci klíčového pracovníka je koordinace realizačního týmu. Dále pracovník přináší do týmu informace vztahující se k plánování služby a jednotlivé informace předává a konzultuje s týmem.

Klíčový pracovník také zahajuje jednání s managementem ohledně rozsahu poskytované služby. Dále také iniciuje posouvání a zkvalitňování služby a to na základě individuálních plánů uživatelů zařízení.

2.4.2 Předpoklady a kompetence

Předpoklady pro výkon funkce klíčového pracovníka jsou především jeho kompetence, které jsou tvořeny obzvlášť znalostmi pracovníka, jeho schopnostmi, dovednostmi a také postoji.

Kompetence klíčového pracovníka se zvyšují při získávání praxe z individuálního plínování. Dále se kompetence posilují po absolvování kurzů, dalším vzděláváním a také za pomocí supervizí. Klíčový pracovník by měl znát především poslání poskytovatele a hranice sociální služby – co může uživateli nabídnout, cíle služby a principy plánování, následně lidské potřeby a způsoby, jak zjišťovat potřeby a osobní cíle. Dále by měl znát metody, postupy a

proces plánování služby a cílovou skupinu sociální služby. Také by měl být schopen sdělit uživatelům jejich práva. Měl by znát povinnosti poskytovatele, rozdíl mezi podporou a péčí a měl by znát filozofii kvality poskytování služby.

2.4.3 Role klíčového pracovníka

Role klíčového pracovníka se můžou měnit dle jednotlivých sociálních služeb na různé kombinace. Nejčastěji zastává tyto role:

Poradce – konzultant řešení. Jedná se jak o uživatele služby, tak i pro realizační tým zastává roli konzultanta. Pracovník zná hranice služby a dokáže posoudit, zda může uživatelům nabídnout podporu v domluveném rozsahu. (Vítová, 2011)

Zprostředkovatel informací. V této roli je klíčový pracovník v roli, kdy předává informace mezi uživatelem a týmem. Je zdrojem informací pro uživatele poskytovaných služeb. Dále informuje o možnostech podpory a dalších podrobnostech uživatele. Pro tým je v této roli důležitý kvůli předávání informací o potřebách uživatelů. Od týmu získává informace o uživatelích v období mezi setkáními. Tým dále informuje pracovníka o změnách, které mají za následek změnu nebo úpravu plánování uživatelů. (Vítová, 2011)

Pomocník při vyhledávání potřeb a osobních cílů uživatelů. Vyhledává uživatele, kteří potřebují podporu sociální služby v rámci některých služeb. (Vítová, 2011)

„Terapeut“. Rozhovory s uživateli mají často terapeutický účinek. Uživateli se dostává individuálního rozhovoru. Uživatelé tedy mohou sdělovat věci, které by v jiném případě nesdělili a tím si ulevili. Uživatelům je naslouchán, což má terapeutický účinek. Partnerský přístup, správně dojednaná dohoda a citlivá realizace sociální služby má za následek terapeutické účinky pro uživatele služby. (Vítová, 2011)

Obhájce. Klíčový pracovník se může dostat do role, kdy se stává obhájcem dojednané dohody s uživatelem před týmem. Musí obhájit rozsah a způsob realizace, který stanovil společně s uživatelem služby. Pracovník také může být v roli, kdy bude obhajovat tým před uživatelem. Může se jednat například o nespokojenost klienta s přístupem jiného pracovníka nebo o okolnosti poskytované služby. Někdy stačí rozhovor s uživatelem, kdy se objasní konkrétní situace. (Vítová, 2011)

Realizační pracovník. Je časté, že klíčový pracovník je také i součástí realizačního týmu. Tato dvojrole nastává poměrně často. Klíčový pracovník jako součást realizačního týmu

může uskutečňovat podporu i jiným uživatelům, které on sám nesjednal. V rámci práce může sám monitorovat změny u uživatelů. (Vítová, 2011)

3 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVANÍ

Cílem kapitoly je přiblížit pojem individuálního plánování a popsat jeho průběh s uživateli služby. Dále kapitola popisuje způsoby vyhodnocování procesu individuálního plánování a specifika individuálního plánování v NZDM.

Individuální plánování je proces sjednocování představ a ujednání poskytovatele a uživatele služby. Toto sjednocování představ se nazývá cíl spolupráce. Popis toho, jak bude vypadat změna klientovy nepříznivé situace, v níž se nachází. V souvislosti s dohodnutým cílem jsou naplánované jednotlivé kroky, jak bude cíle dosaženo. (Johnová, 2008)

Podle zákona o sociálních službách je povinností každého poskytovatele sociálních služeb poskytovat služby dle individuálních potřeb a schopností uživatelů a své služby individuálně plánovat.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů - §88

Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni:

Písm. f) „ plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby nebo za účasti jejich zákonných zástupců.“ (ČESKO, 2006, str, 124)

Zásadní podmínkou individuálního plánování je obostranné působení a to mezi uživatelem služby a pracovníkem zařízení. Jako hlavní nástroj je využíván otevřený dialog.

V praxi lze mnohdy nálezt plány, které vznikly pouze z pohledu pracovníka, tedy odborné, kde chybí pohled uživatele. Pro individuální plán je důležité vycházet z podnětů a představ obou stran, které nazýváme cílem spolupráce. (Johnová, 2008)

Cíl spolupráce

Zákon o sociálních službách uvádí pojem „osobní cíl“, jeho užití je však rozdílné. Pojem „cíl spolupráce“ více zdůrazňuje partnerské postavení mezi uživatelem a sociálním pracovníkem. Zároveň také umožňuje, aby vycházel z cíle klienta a především jeho potřeb. (Johnová, 2008)

Za cíl spolupráce považujeme ty změny, které by mohly nastat společným působením uživatele a pracovníka. Působením pracovníka vnímáme, že je zaměřeno na zvažování, jaký cíl

se stane předmětem spolupráce. Poskytovatel nestanovuje cíl pro klienta, avšak poskytovatel může klientovi nabídnout podmínky a prostředky k dosažení. (Johnová, 2008)

3.1.1 Podmínky individuálního plánování

Pro individuální plánování musí být vytvořeny vhodné podmínky. Nezáleží na tom, jestli se s plánováním teprve začíná nebo už je proces nastavený.

Podmínky pro individuální plánování:

Podmínky z hlediska organizačního – je potřeba mít vymezený časový prostor především na samotné plánování s uživateli, ale i na předávání informací v týmu. Také je potřeba mít vymezený prostor pro pracovníka a jeho organizaci.

Nastavená vnitřní pravidla - postup, jak pracovnicí postupují při tvorbě individuálního plánu. Většinou bývá postup stanovený v metodice zařízení.

Zajištění vzdělávací přípravy klíčových pracovníků – vzdělávání mohou být zajištěna různými způsoby jako např. školením v rámci nabízených kurzů, dále mají sociální pracovníci možnost využití konzultanta nebo proškoleného metodika.

Zajištění další podpory pro klíčové pracovníky – pracovníci se v rámci plánování často setkávají s těžkostmi, nechutí klientů na zvoleném cíli pracovat. Proto jsou pro pracovníky vhodné a přínosné supervize.

3.2 Proces vzniku individuálního plánování

Proces při sestavování individuálního plánu je důležitější než samotná existence plánu. To, co probíhá nebo neprobíhá mezi pracovníkem a klientem má zásadní vliv na budoucí stav, jestli bude individuální plán funkční nebo se bude jednat o pouhý formální list. Výsledný plán je sice důležitým stvrzením, že byl naplněn zákonný požadavek, ale i tak stanovují zákonné požadavky, že do procesu plánování musí být zapojen i uživatel (nebo zákonný zástupce), že stanovené cíle jsou opravdu skutečnými osobními cíli klienta a že jsou při plánování zohledňovány individuální potřeby klienta.

Proces vzniku individuálního plánu tvoří:

a) Vyhodnocování průběhu služby, zda poskytovaná podpora naplňuje potřeby a cíle uživatele. Klíčový pracovník projednává služby, činnosti, které uživatel již využívá a zda chce změnu.

b) Dojednávání vhodné podpory pro následující období, která vychází z očekávání uživatele a jeho potřeb.

V procesu individuálního plánování se stanovují jednotlivé kroky, díky kterým dosáhneme požadované změny. Jedná se o proces sbližování představ a ujednávání o společném zájmu poskytovatele služby a uživatele.

V širším slova smyslu je chápáno v celé souvislosti poskytování služby a v každodenním kontaktu s klienty. V užším slova smyslu je plánování služby prostor ohraničený mantinely, ve kterých jsou v kontaktu klíčový pracovník a klient s cílem vytvořit individuální plán. Hlavní podstatou plánování služby je tedy lidské setkání a dialog.

Obsahem tohoto kontaktu a dialogu jsou legislativní požadavky. Jedná se o zjišťování potřeb a osobních cílů klientů, zdrojů při jejich naplnění a vyhodnocování průběhu služby. Klíč k úspěšnému plánování služby je ve způsobu provedení a použití adekvátních metod s ohledem na schopnosti a dovednosti uživatele.

Vztah pracovníka a klienta je nedirektivní a zakládá se na partnerství, tvořivosti, bezpečí, důvěře a respektu. Ať už klíčový pracovník zvolí kteroukoliv metodu při plánování služby, platí všeobecná zásada, že metoda musí být pro klienta vždy bezpečná a nesmí jej poškodit nebo mu ublížit. Plánování služby je cestou ke klientovi, který vnímá zájem pracovníka o svoji osobu (Bicková, 2011).

3.3 Specifika individuálního plánování v NZDM

Problematika individuální plánování v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež je častokrát řešeným tématem, jak v managementu sociálních služeb, tak i u pracovníků, kteří pracují v přímé práci.(Froulíková, 2011)

Proces individuálního plánování rozumíme v souvislosti s NZDM jako dlouhodobou, nepřetržitou práci s uživatelem služby. Tento proces začíná uzavřením Smlouvy o užívání služby. V NZDM může být individuální plán zhotoven, jak pro krátkodobé tak i pro dlouhodobé zakázky uživatelů a je úzce propojen s individuální prací s uživateli. Procesem plánování jsou chápány činnosti a intervence, během kterých se pracovníci aktivně zajímají o situaci uživatele služby. (Pojmosloví NZDM, 2008)

3.3.1.1 Možnosti individuálního plánování v NZDM

Mezi možnosti řadíme plánování krátkodobé zakázky a plánování dlouhodobé zakázky.

Plánování krátkodobé zakázky se nejčastěji využívá při aktuálním řešení zakázky klienta. Krátkodobá zakázka je taková zakázka, která se uskutečňuje v reálném čase a která může být vyřešena aktuálně na místě. Naplnění zakázky koresponduje s některým z cílů stanovených v NZDM.

Plánování dlouhodobé zakázky. Tato možnost se využívá při dlouhodobém řešení zakázky, kdy se jedná o zakázku, kterou nelze vyřešit aktuálně na místě. Délka dlouhodobé zakázky se stanovuje na dobu 6 měsíců od sestavení. Cíl spolupráce opět musí korespondovat s cíli NZDM.

Uživatel přichází s problémem nebo potřebou. S tímto problémem osloví pracovníka. Pracovník poté iniciuje s uživatelem jednání. Následně klíčový pracovník s uživatelem stanoví cíl spolupráce. Stanovený cíl přispěje k řešení uživatelovy obtížné životní situace. Společně poté pracovník s uživatelem stanoví jednotlivé kroky, díky kterým dojde ke stanovenému cíli. Poté se společně dohodnou na tom, jak se pozná, že cíle bylo dosaženo. Nakonec se stanoví termín konečné revize individuálního plánu. Uživatel s pracovníkem se také dohonou, kdy budou probíhat průběžné revize, které se odvijí od stanovených cílu. Po ukončení realizace a také revize individuálního plánu pracovník zjišťuje, jestli má uživatel nějakou další zakázku.

Jednou z technik při stanovování cíle spolupráce je rozhovor. Tento rozhovor umožňuje pracovníkovi zmapovat klientovu situaci. Zároveň tuto techniku používáme v případě, kdy uživatel nemá zájem o řešení žádné konkrétní zakázky, pokud i přesto pracovník vyhodnotí, že uživatel potřebuje podporu služby. V takovém případě probíhá rozhovor opakovaně a to v intervalu maximálně 6 měsíců. Tento rozohovor se zanese do smlouvy jako podmínka pro čerpání služby. V zaznamenaném rozhovoru pracovník zdůrazní, že uživatel má právo nemluvit o tom, o čem nechce. V rozhovoru se pouze pracovník zajímá, jaké jsou uživatelovy důvody. Pokud by uvedeným důvodem bylo, že nedůvěřuje stávajícímu klíčovému pracovníkovi, navrhne pracovník změnu pracovníka.

Výše popsaný proces jednání se zájemcem, uzavírání dohody o poskytování služby a individuální plán korespondují se standardy kvality sociálních služeb. Nejdůležitějším specifikem v celém popsaném procesu je především vytvoření důvěry mezi uživatelem a pracovníkem.

Modely individuálního plánování, které navazují na možnosti plánování v NZDM. Toto jsou nejčastější uváděné modely:

a) Model zaměřen na dosahování cílů

b) Plánování zaměřené na člověka

c) Model vycházející ze schémat počítačové podpory

d) Expertní model

e) Model „Tady a teď"

f) Cyklický evaluační model

3.3.2 Model zaměřen na dosahování cílů

Jedná se o nejstarší uváděný model v souvislosti se standardy kvality sociálních služeb. Podstatou tohoto modelu je vycházet z cílů, které si stanovil uživatel služby. Cílem se rozumí změna, která by měla u uživatele nastat v souvislosti s poskytováním služby. Sociální pracovník, který s uživatelem službu plánuje, dojednává nejen cíl, ale i jednotlivé kroky, kterými uživatel dojde k cíli. V tomto modelu je pracovníkova role blízká roli poradce. Mezi nejčastější pojmy v tomto modelu patří „dlouhodobý cíl", „krátkodobý cíl" a „kroky k dosažení cíle". Tato metoda má kořeny v kognitivně behaviorálním přístupů.

Výsledkem plánování je stanovení dlouhodobého cíle a jednotlivých dílčích kroků, díky kterým se uživatel ke stanovenému cíli přiblíží. Záznam plánu dle tohoto přístupu bývá přesný, konkrétní a podrobný. Bývá ovšem velmi administrativně náročný. (Haicl a Haiclová in Bicková, 2011)

3.3.3 Plánování zaměřené na člověka

Tento model vznikl jako praktická reakce na prvotní model, který je pro mnohé uživatele nepoužitelný. Základní zásadou tohoto modelu je nabídnou uživateli větší bezpečí a co nejvíce respektovat uživatele při řešení situace. Model, který místo dialogu o cílech uživatele, preferuje rozhovor o potřebách uživatele. Pracovník se snaží uživatele podpořit, aby některé z formulovaných potřeb věnoval pozornost a učinil z potřeby cíl. V tomto modelu se jedná o dojednávání podpory v konkrétních oblastech, která si uživatel stanoví. Pracovník provází uživatele při formulování jeho potřeb a nabízí uživateli adekvátní podporu. Teoretickými zdroji tohoto modelu jsou humanistická psychologie a psychoterapie. (Haicl a Haiclová in Bicková, 2011)

3.3.4 Model vycházející ze schémat počítačové podpory

Tento model vychází ze schémat počítačové podpory, které přináší softwarové firmy do sociálních služeb. Tyto firmy se zabívají specifickými programy pro poskytovatele sociálních služeb.

Kořeny tohoto modelu vycházejí z plánování ošetřovatelské péče. Pracovník v tomto modelu zadá do počítačového programu okruhy. Počítač mu poté nabídne konkrétní možnosti. Poté pracovník s uživatelem prochází jednotlivé možnosti, které projednávají. Po projednání se domluví na konkrétní pomoci.

V horším případě pracovník zadává možnosti sám bez účasti uživatele služby. V takovém případě byly výsledkem pouze virtuálně sjednané úkony, které budou uživateli poskytnuty. Software sám hlídá a plánuje rozsah úkonů podle předem nastavených parametrů.

3.3.5 Expertní model

Tento model má své kořeny v medicíně. Dlouhá léta byl uplatňován i v sociální práci. Znakem tohoto modelu je, že si pracovník udržuje odstup od uživatele. Taková pozice pracovníka je spojená s „mocí“ nad uživatelem. Postupem u tohoto modelu jsou osobní a sociální anamnézy.

3.3.6 Plánování „Tady a teď“

Tento model je spojen s kontaktní prací. Jedná se o metodu typicky využívanou v nízkoprahových sociálních službách, avšak její využití je univerzální.

Model vychází z předpokladu, že při setkání s uživatelem je možno na místě vyřešit během setkání problém, který není dlouhodobého charakteru a je možné ho vyřešit v jednom setkání. Jedná se o aktuální problém, který chce uživatel řešit na místě.

3.3.7 Cyklický evaluační model individuálního plánování

V tomto modelu si pracovník vytváří prostor pro rozhovor s klientem. Při rozhovoru pracovník hledá, co by v uživatelově nepříznivé sociální situaci šlo zlepšit. Při rozhovoru se doptává, jak na uživatele sociální služba působí. Doptává se na silné a slabé stránky služby. Poté přechází k mapování nepříznivé životní situace uživatele. Při mapování je vhodné mít předchystané zasádní otázky.

3.4 Způsoby vyhodnocování individuální plánování

Hodnocení klientova individuálního plánu

Výstupem z procesu individuálního plánování je individuální plán. Výstup z procesu má buď písemnou, nebo ústní formu. Indiduální plán je spjatý se zakázkou uživatele a končí naplněním cíle.

Jedná se o dohodu mezi uživatelem a pracovníkem, která stanovuje

- Jméno klíčového pracovníka, který s uživatelem plánuje
- cíl spolupráce
- kritérium, podle kterého poznáme, že jsme cíle dosáhli
- jednotlivé kroky, které povedou ke stanovenému cíli
- termín revize stanoveného cíle
- termíny průběžných revizí, které se váží k jednotlivým krokům

Individuální plán vyhodnocujeme prostřednictvím revize. Individuální plán stanovujeme nejdéle na dobu 6 měsíců.

Hodnocení individuálního plánování dané sociální služby.

K hodnocení služby můžeme použít standard kvality sociálních služeb nebo může mít sociální služba uvedený postup hodnocení individuálních plánů v metodikách konkrétního zařízení.

Vyhláška 505/2006 definuje jednotlivá kritéria kvality. V tomto případě se jedná o kritérium č. 5

a) Poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby a podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby

c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle

d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance

e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU

Empirická část diplomové práce navazuje na problematiku uvedenou v teoretické části práce. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, jak již bylo výše popsáno, je vymezeno jako služba sociální prevence. Dle zákona o sociálních službách a standardů je povinností poskytovatele služeb poskytovat služby dle individuálních potřeb, přání a schopností svých uživatelů, se kterými mají služby plánovat.

Cíle výzkumu

Cílem výzkumu je zjistit efektivitu individuálního plánování v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Zjišťování efektivity je v empirické části práce zjišťováno kvantitativním výzkumem u sociálních pracovníků NZDM a to formou dotazníků. Dále kvalitativní výzkumem formou rozhovorů u klientů NZDM.

Dílčí cíle:

Zjistit, jak jsou respondenti vzděláváni v oblasti individuálního plánování

Zjistit, jakou formou má v jednotlivých zařízeních jednání se zájemcem

Zjistit, kolik mají respondenti klientů a s kolika z nich individuálně plánují

Zjistit, zda jsou dlouhodobé individuální plány úspěšnější při sestavení adaptačních cílů

Zjistit, zda respondenti již někdy museli individuální plán měnit nebo ukončit

Zjistit, jaké oblasti jsou dle respondentů nejvíce zastoupeny v individuálních plánech

Zjistit, co nízkoprahové zařízení pro děti a mládež pro klienty představuje

Zjistit, jak klienti vnímají individuální plánování

4.1 Výzkumný soubor

Jak již je uvedeno v charakteristice výzkumného problému, jedná se o smíšený výzkum. Kvantitativní výzkum byl prováděn u sociálních pracovníků, kteří pracují, jak je uvedeno v názvu práce v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

4.1.1.1 Cílová skupina NZDM

Jak vyplývá již z názvu klienty NZDM jsou děti a mládež. Z pohledu sociální prevence a předcházení sociálnímu vyloučení můžeme pracovat s tezí, že: „ Dospívání lze samo o sobě hodnotit jako období vývoje osobnosti člověka se zvýšenou možností vzniku rizikového chování“. NZDM se při tom snaží oslovovat ty skupiny dětí a mládeže, kteří vykazují zvýšenou míru rizika. Tato skupina se může nacházet v konfliktních situacích, anebo v omezujících životních podmínkách. Případně mohou zažívat aktuálně obtížnou životní situaci.

Tyto formy nepříznivých sociálních situací je možno více specifikovat.

1. **Konfliktní společenské situace** - jedná se o takové situace, které jsou nějakým způsobem v rozporu se společenskými, právními nebo kulturními normami. Jedná se například o projevy šikany, drobnou kriminalitu, vandalismus nebo násilné chování. Dále to mohou být útěky z domova, záškoláctví. Může se jednat o generační konflikty, zneužívání návykových látek, rasismus, trestní stíhaní. Také o sexuální zneužívání nebo domácí násilí.

2. **Obtížné životní situace** – jsou to takové situace, ve kterých se čověk těžko orientuje. Jedná se o situace, které jsou obtížně řešitelné vlatními silami. Jedná se například o rozpad rodiny nebo partnerské problémy rodičů. Dále se může jednat o komplikace spojené se sexuálním debutem. Také se jedná o selhávání ve škole nebo v zaměstnání. Problémy s volbou školy či povolání. Rozpad vlastních partnerských vztahů nebo partnerské problémy. Jedná se také o situace spojené s těhotenstvím u dospívající dívky. Pohlavní zneužívání a další obtížné události v rodině. Obtížné životní situace se mohou také týkat obtíží při získávání obživy nebo zajištění bydlení.

3. **Omezující životní podmínky** – Jedná se o život v prostředí, které způsobuje omezení psychosociálních dovedností. Jedná se o neschopnost adaptace nebo neschopnost navázání sociálních kontaktů. Dále se může jednat o absenci zájmů nebo absenci

citlivosti. Pocit odcizení nebo pocit zneschopnění. Může se také jednat o malé možnosti k aktivnímu uplatnění v sociálně akceptovaných činnostech.

4.1.1.2 Sociální pracovníci NZDM

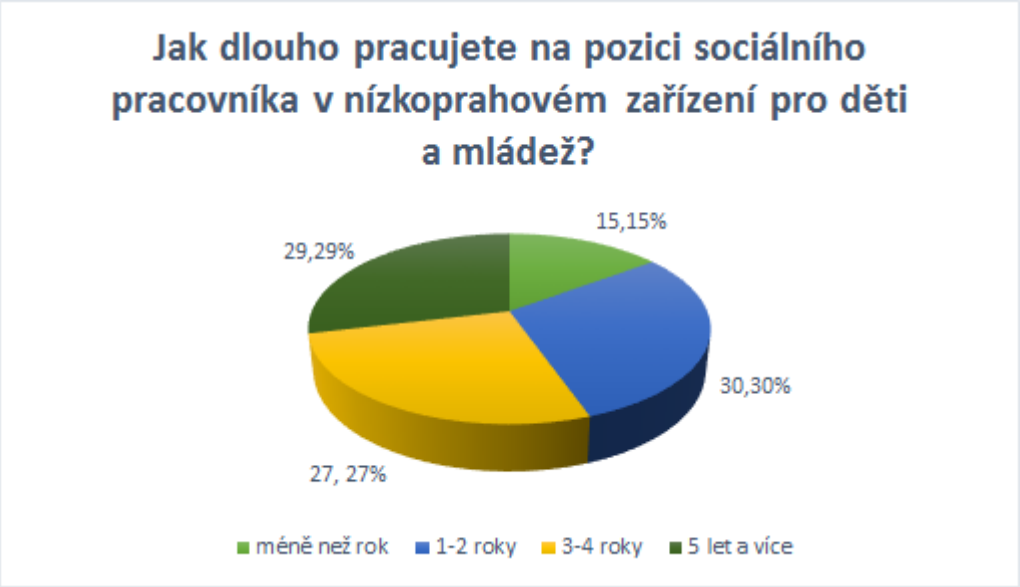
V zákoně o sociálních službách je vydefinováno, co vše sociální pracovník vykonává. Dále se v zákoně uvádí předpoklady k výkonu sociálního pracovníka -bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.

Odbornou způsobilost k vykonávání povolání sociálního pracovníka zjišťujeme v první otázce dotazníkového šetření. Otázka se zajímala, jaký je nejvyšší stupeň dosaženého vzdělání.

Z dotazníkového šetření vyplývá, že vyšší odborné vzdělání má z dotazovaných 32(32%). Bakalářské vzdělání má 41(40%) respondentů, což je dle výsledku šetření nejčastější dosažené vzdělaní. Magisterské vzdělání má dle výsledků 28(28%).

Graf 1 : dosažené vzdělání

K charakteristice výzkumného souboru slouží také otázka, jak dlouho dotazovaní pracují na pozici sociálního pracovníka v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Jak vyplývá z grafu níže, méně než rok pracuje 15(15%) z dotazovaných, 1 až 2 roky pracují v takové službě 30(30%) respondentů, 3-4 roky pracuje 27(27%) dotazovaných, 5 let a více pracuje v NZDM 29(29%) respondentů.



Graf 2: délka praxe v NZDM

Výběr respondentů

Byl zvolen dostupný výběr. Dotazník byl zpracován v elektrické podobě a papírové. Následně byl rozeslán na emaily uvedené na webových stránkách konkrétních zařízení.

Dotazníkové šetření probíhalo v období od března do dubna letošního roku.

Kvalitativní výzkum je prováděn u uživatelů nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Kvalitativní výzkum byl prováděn formou rozhovorů se třemi respondenty. Tento výzkum slouží pouze k dotvoření obrazu kvantitativního šetření.

Zpracování dat

Ke zpracování dat a jejich vyhodnocení byla použita aplikace MS Office Word a MS Office Excel. Každá otázka v dotazníku je vyhodnocena zvlášť a to formou grafů, tabulek a hypotéz. U každé otázky je znázorněna absolutní a relativní četnost. Grafy a tabulky byly vytvořeny pomocí programu Excel a byly doplněny komentářem. V případě grafů byly použity dva typy a to sloupcový a koláčový. Hypotézy byly ověřovány čtyřpolní tabulkou a kontingenční tabulkou. U rozhovorů byly vyhodnoceny jednotlivé kódy vycházející z rozhovorů.

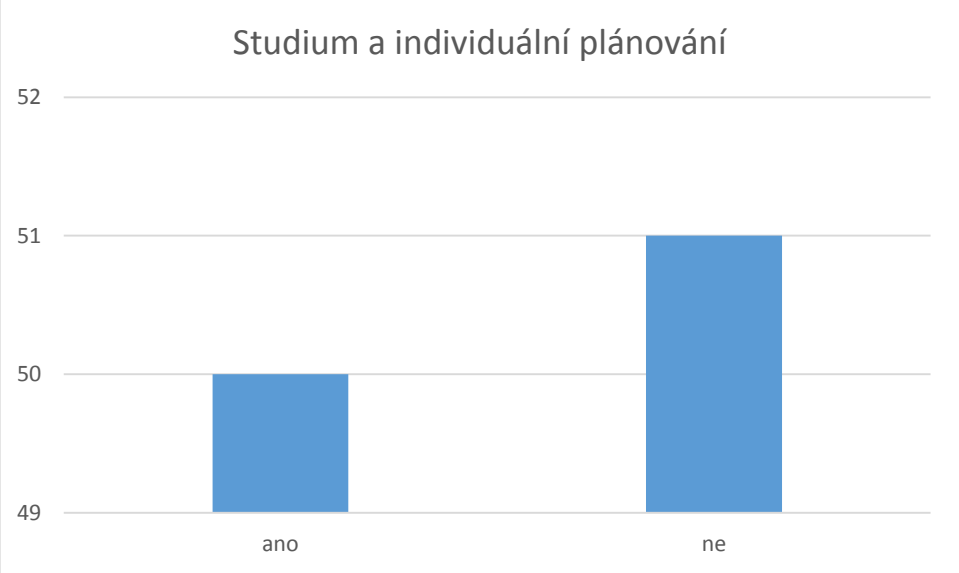
4.2 Kvantitativní část výzkumu

Byl rozdělen do tematických celků a to takto:

Vzdělávání respondentů a délka jejich praxe. Jednání se zájemcem o službu. NZDM a klienti. Využívání adaptačních cílů. Úspěšnost individuálních plánů. Témata individuálních plánů.

4.2.1 Vzdělávání respondentů.

První otázka byla již vyhodnocena v předchozí kapitole diplomové práce a to ve výzkumném souboru. V druhé otázce byli respondenti dotazováni, zda se ve škole zabývali individuálním plánováním. Dotazník vyplnilo 101 respondentů. Z toho 50(49%) respondentů odpovědělo, že se ve škole vzdělávali v oblasti individuálního plánování. Dále 51(51%) respondentů odpovědělo, že se individuálním plánováním při vzdělávání nezabývali.



Graf 3: studium a individuální plánování

Třetí otázka se zabývala, zda respondenti absolvovali školení zaměřené na individuální plánování. Z dotazovaných 70(69%) odpovědělo, že absolvovali takové školení. Z grafu vyplývá, že 31(31%) dotazovaných se takového školení nezúčastnilo.

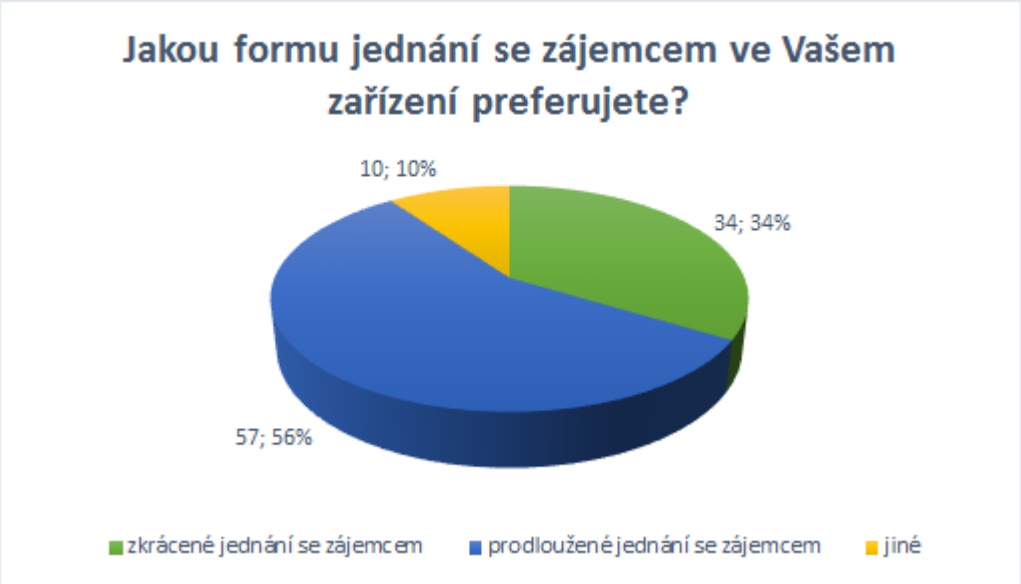
Graf 4: školení pracovníků

Na otázku č. 4 odpovídali pouze respondenti, kteří v předchozí otázce odpověděli, že absolvovali školení ohledně individuálního plánování. Na tuto otázku odpovídalo tedy 70 dotazovaných. Z toho 57(81%) respondentů vnímalo školení jako užitečné. Zbylých 13(19%) dotazovaných školení vnímalo jako neužitečné.

Graf 5: vnímaná užitečnost školení

4.2.2 Jednání se zájemcem

První otázka v tomto celku byla zaměřena na formu jednání se zájemcem. Respondenti měli na výběr ze zkráceného a prodlouženého jednání se zájemcem. Možnost zkráceného jednání zvolilo 34(34%) respondentů. Další možnost byla prodloužené jednání se zájemcem. Tuto formu zvolilo 57(56%) dotazovaných a 10(10%) respondentů uvedlo, že využívají jinou formu jednání se zájemcem. Jako jiné formy jednání se zájemcem respondenti uvedli, že mají stanovené pět setkání v průběhu tří měsíců. Další respondent uvedl, že je to individuální, ale většinou to trvá dva týdny. Další dotazovaný uvedl, že jednají se zájemcem ve čtyřech částech a až poté se zájemce stává klientem. Mezi další odpovědi patřilo, že se ze zájemce stává klient do 1 měsíce nebo dokud nezmapují jeho situaci.

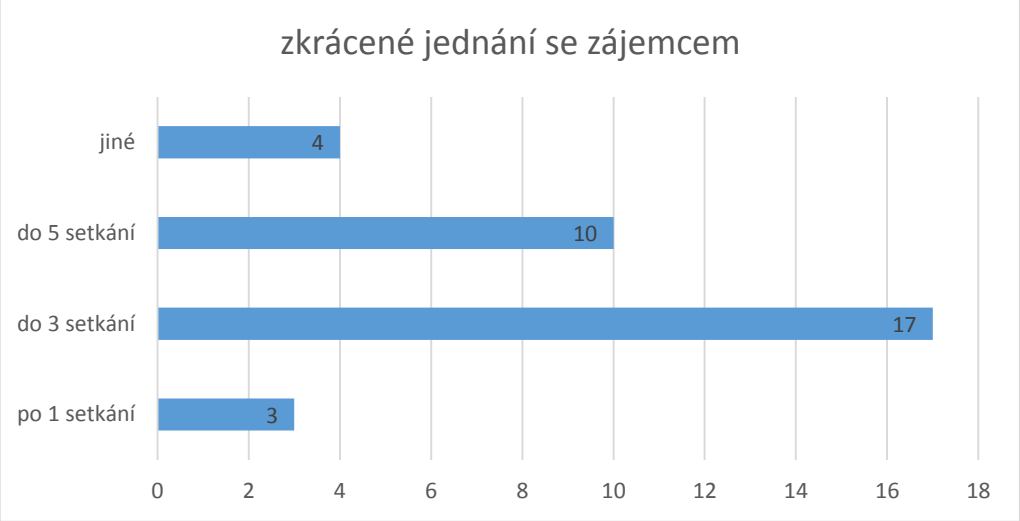


Graf 6: jednání se zájemcem

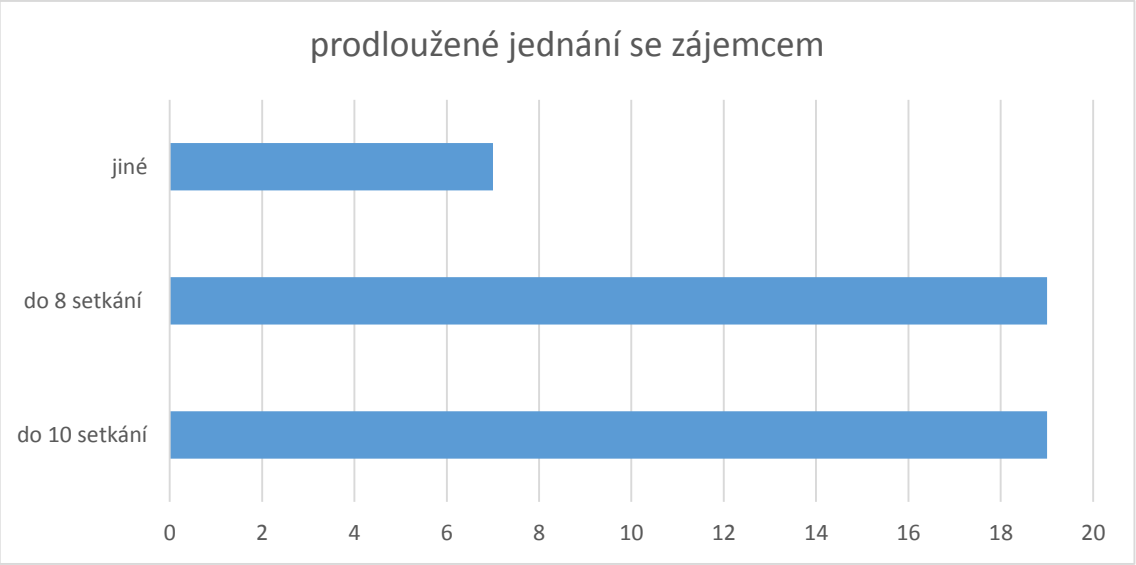
Otázka č. 1 v tomto celku byla zaměřena na respondenty, kteří v předchozí otázce označili zkrácené jednání se zájemcem. Otázka byla otevřená a zajímala se, do kolika setkání se stává ze zájemce klient. Mezi nejčastější možnost patřila odpověď do tří setkání. Takto odpovědělo sedmnáct dotazovaných. Dalších deset respondentů odpovědělo do pěti setkání. Po prvním setkání odpověděli tři dotazovaní. Mezi jiné uvedené možnosti respondenti uvedli, že se ze zájemce stane klient v závislosti na četnosti návštěv, nejdéle však do dvou měsíců. Další z dotazovaných uvedl, že se jedná v rozpětí čtyř až šesti návštěv.

Otázka č. 2 byla zaměřena na respondenty, kteří v otázce č. 6 uvedli, že ze zájemce se stává v jejich zařízení v prodlouženém jednání. Otázka byla otevřená. Jak graf ukazuje, mezi nejčastější odpovědi patří, že v prodlouženém jednání se uzavírá smlouva se zájemcem po osmi až deseti setkáních.

Otázka číslo tři v tomto celku byla zaměřena na respondenty, kteří označili jinou formu jednání se zájemcem. Otázka byla otevřená a respondenti tedy měli volný prostor pro odpovědi. V této otázce nejčastěji respondenti uváděli, že se jedná o individuální záležitost. Uvádějí, že zohledňují, jak často zájemce do zařízení dochází. Dále popisují, že záleží, kolik informací dokáže zájemce najednou zvládnout. Jeden respondent uvedl, že se zájemcem může proběhnout i 20 setkání než se ze zájemce stává klient.



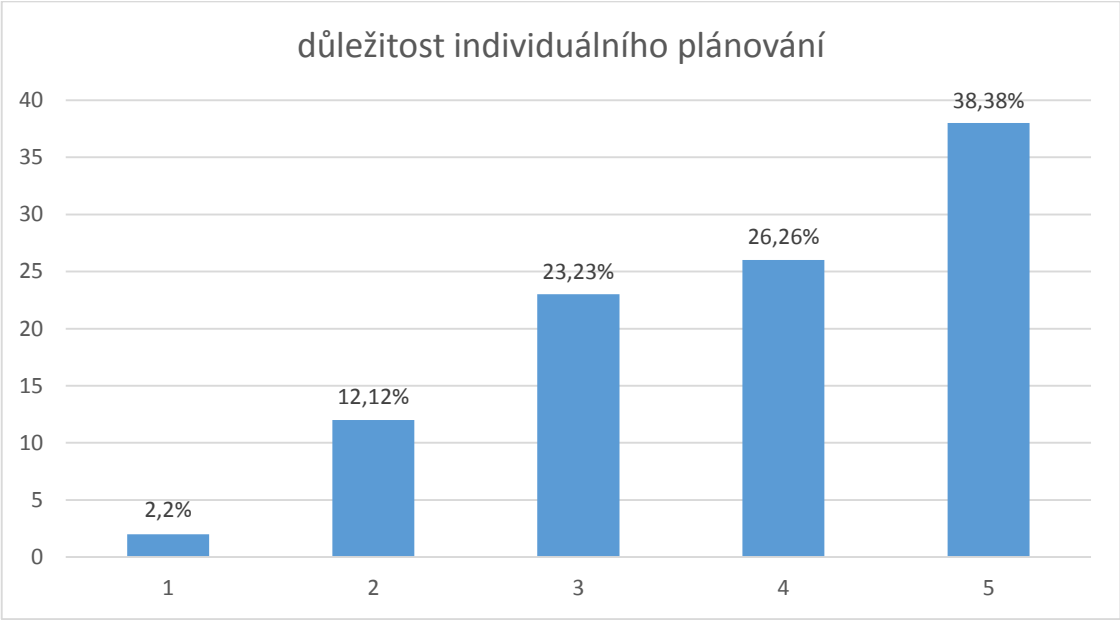
Graf 7: zkrácené jednání se zájemcem



Graf 8: prodloužené jednání se zájemcem

4.2.3 NZDM a klienti.

První otázka byla zaměřena na to, jak sociální pracovníci vnímají důležitost individuálních plánů.



Graf 9: důležitost plánování

K této otázce se vztahuje hypotéza č. 1

H_1: Předpokládáme, že existuje rozdíl mezi názory respondentů na vnímání důležitosti individuálního plánování.

H_0: Mezi četnostmi odpovědí respondentů neexistuje statisticky významný rozdíl

H_A: Mezi četnosti odpovědí respondentů existuje statisticky významný rozdí

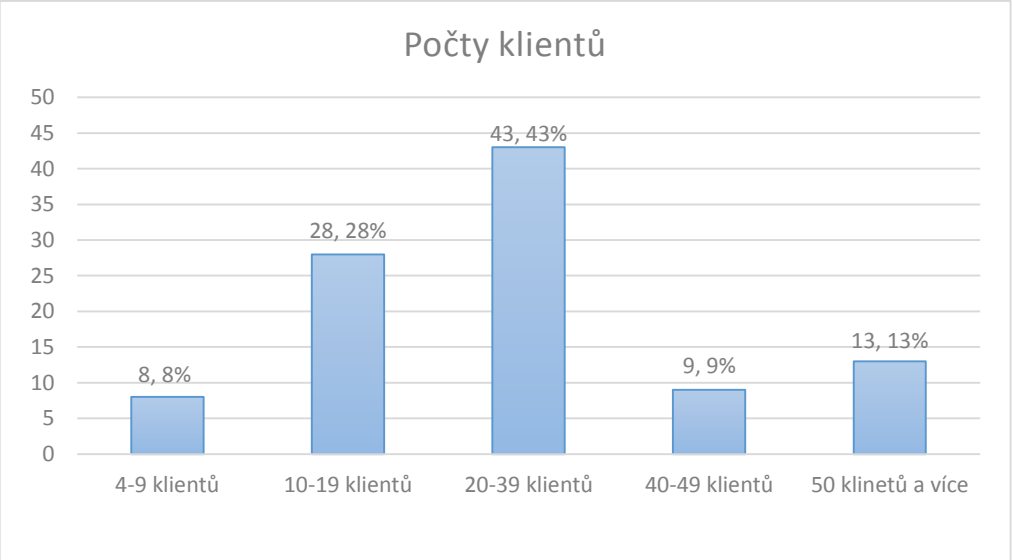
Zjištěná hodota chí- kvadrát je $\chi 2 = 37,46$. Testové kritérium činí $\chi 2_{0,05}(4) = 9,49$

$\chi 2 (4) = 9,49 < \chi 2 = 37,46$

H_A = přijímáme

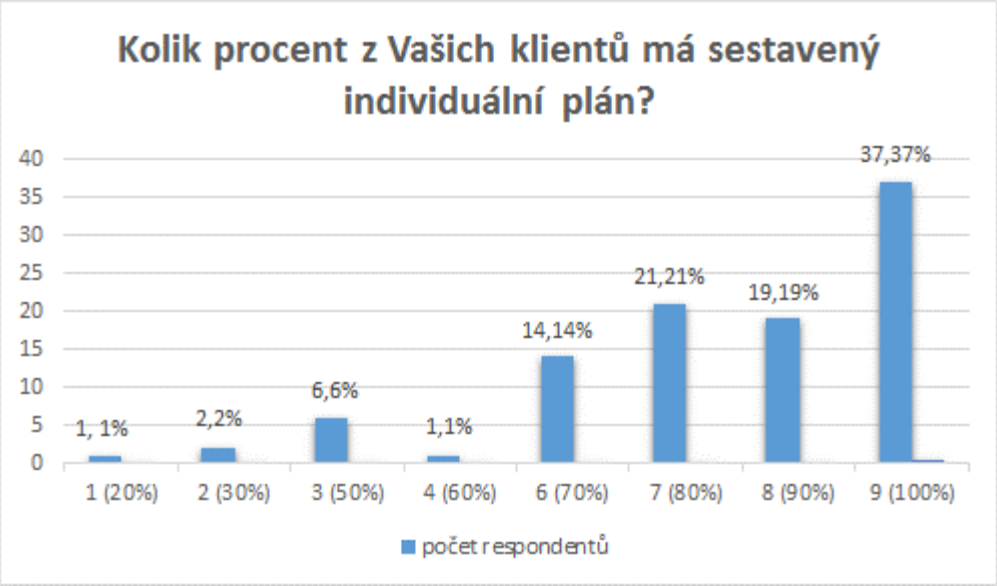
Bylo zjištěno, že námi vypočítaná hodnota testového kritéria je vyšší než kritická hodnota. Proto se zamítá nulová hypotéza a přijímá se hypotéza alternativní. Mezi odpověďmi respondentů existustuje statisticky významný rozdíl. Z výsledků odpovědí můžeme pozorovat, jak sociální pracovníci vnímají důležitosti individuálních plánů. 38 respondetů vnímá IP jako nejvíce důležité. 26 respondentů za důležité, 23 za neutrální. Za nedůležité je vnímano 12 respondenty a 2 označili, že vnímají individuální plánování za nejméně důležité při poskytování sociální služby.

Druhá otázka tohoto bloku zjišťovala, kolik klientů mají respondenti jako klíčoví pracovníci. Z grafu je patrné, že dotazovaní mají ve 43(43%) případech 20-39 klientů. Dále respondenti uvádějí, že mají ve 28(28%) případech 10-19 klientů, 40 – 49 klientů uvádí 9(9%) dotazovaných a 9(9%) respondentů uvádí počet 50 klientů a více.



Graf 10: počty klientů

Další otázka zjišťovala, u kolika procent klientů mají dotazovaní sestavený individuální plán. V této otázce odpovědělo nejvíce respondentů, že individuální plán má sestaveno 100% jejich klientů a to 37(37%) dotazovaných, dalších 19(19%) respondentů odpovědělo, že 90% jejich klientů má sestavený plán, 21(21%) odpovědělo 80%, 14(14%) odpovědělo. 70%, 1(1%) odpověděl 60%, 6(6%) odpovědělo 50%, 2(2%) odpověděli 30% a 1(1%) dotazovaný odpověděl, že pouze 20% klientů má sestaveno individuální plán.



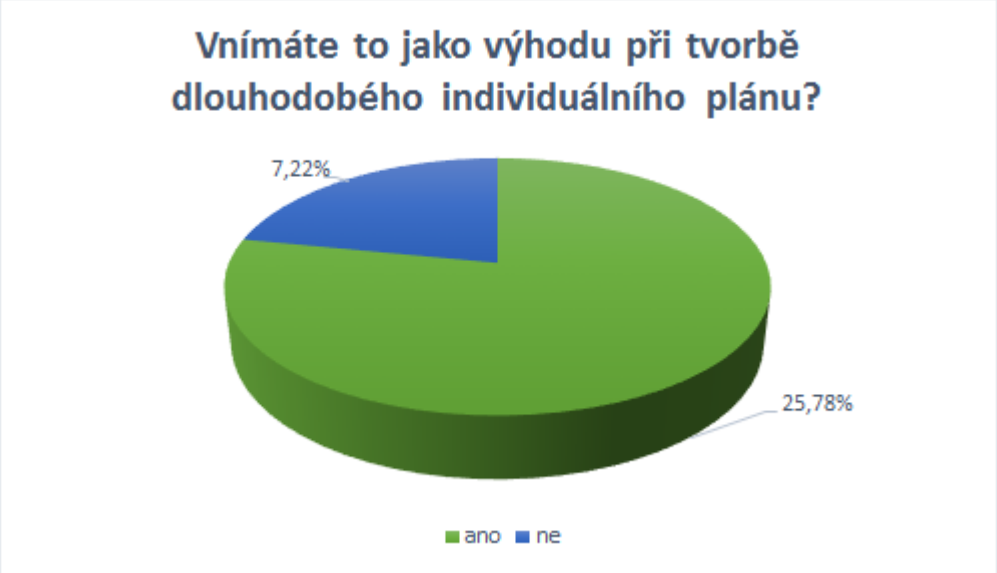
Graf 11: procenta sestavených individuálních plánů

4.2.4 Využívání adaptačních cílů

Tato otázka zjišťuje, kolik respondentů využívá tvorbu adaptačních cílu v NZDM. Většina a to 69(68%) respondentů odpovědělo, že tvorbu adaptačních cílů nevyužívá a 32(32%) odpovědělo, že tvorbu adaptačních cílů využívá.

Graf 12: adaptačí cíle

V této otázce se ptáme pouze respondentů, kteří tvorbu adaptačních cílu využívají. Z 32 respondentů, kteří na předešlou otázku odpověděli ANO, vnímá tvorbu adaptačních cílů 25(78%) jako výhodu a zbylých 7(22%) odpovědělo záporně.



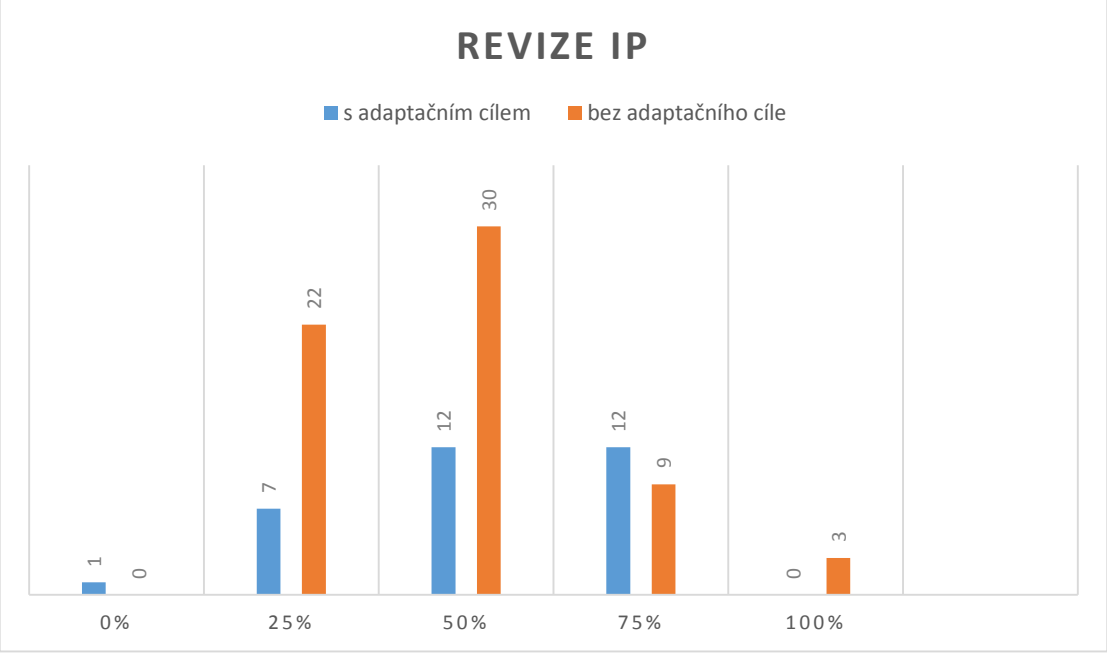
Graf 13: výhoda adaptačních cílů

Otázka číslo 3 tohoto celku patří mezi otevřené a to z důvodu ovlivňování respondentů, které by mohlo nastat v případě uzavřených otázek. Jako výhodu adaptačních cílů respondenti vnímají navazování důvěry se zájemcem. Dále uvádějí adaptaci na poskytovanou službu. Také uvádějí, že adaptační cíl napomáhá rozkrýt zakázku, se kterou zájemci přicházejí. Dotazovaní dále uváděli větší otevřenost nebo delší možnost pracovat na konkrétním problému.

4.2.5 Úspěšnost individuálních plánů.

Tato otázka byla zaměřena na to, jak respondenti vnímají posun při revizi individuálních plánu u svých klientů. Opět byla tato otázka zodpovězena skupinou respondentů, kteří využívají při plánování služby tvorbu adaptačních cílů a skupinou která tvorbu adaptačních cílů nevyužívá. Jak jsme již uvedli v grafu výše. Skupina o počtu 32 respondentů odpověděla, že využívá tvorby adaptačního cíle. Z této skupiny vnímá 0% posun jeden z dotazovaných. Dalších 7 respondentů vnímá posun u 25% svých klientů. 50% vnímá posun při revizi 12 dotazovaných. Stejný počet vnímá posun u 75% klintů.

U druhé skupiny o počtu 69 respondentů, vnímájí posun klientů při individuálních plánech takto. 22 dotazovaných vnímá posun 25%. 30 respondentů pozoruje posun 50 % u svých klientů. 75% posun vnímá 9 dotazovaných. 3 respondenti vnímají posun 100% u svých klientů při revizi individuálního plánu.



Graf 14: revize IP

Tato otázka byla zaměřena na úspěšnost individuálních plánů u klientů NZDM z pohledu respondentů. Opět byla tato otázka zodpovězena skupinou respondentů, kteří využívají při plánování služby tvorbu adaptačních cílů a skupinou která tvorbu adaptačních cílů nevyužívá.

Jak jsme již uvedli v grafu výše. Skupina o počtu 32 respondentů odpověděla, že využívá tvorby adaptačního cíle. Z této skupiny vnímají 4 respondenti úspěšnost individuálních plánů 25%. Dvacet dotazovaných vnímá úspěšnost individuálních plánů v 50% případů. Zbývajících 8 respondentů vnímá úspěšnost v 75% případů.

U druhé skupiny o počtu 69 respondentů, hodnotí úspěšnost plánů takto: 3 dotazovaní 0%.

16 respondnetů hodnotí úspěšnost 25%. 35 dotazovaných odpovědělo, že úpěšnost plánů je 50%. Dalších 14 respondnetů odpovědělo 75%. Poslední respondent hodnotí úspěšnost na 100%.

Otázka č. 2 z tohoto celku je zaměřena na to, zda respondenti museli někdy ukončit individuální plán pro nezájem klienta na stanoveném cíli pracovat. Opět byla tato otázka zodpovězena skupinou respondentů, kteří využívají při plánování služby tvorbu adaptačních cílů, a skupinou která tvorbu adaptačních cílů nevyužívá.

Hypotéza č.2:

H_2: Předpokládám, že existuje souvislost mezi využíváním adaptačního cíle a množstvím ukončovaných individuálních plánů pro nezájem klienta na stanoveném cíli pracovat.

H_0 : Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi využíváním adaptačního cíle a množstvím ukončovaných individuálních plánů pro nezájem klienta na stanoveném cíli pracovat.

H_A: Existuje statisticky významný rozdíl mezi využíváním adaptačního cíle a množstvím ukončovaných individuálních plánů pro nezájem klienta na stanoveném cíli pracovat.

	ano	ne	Σ
bez adaptačního cíle	52 (a)	17 (b)	69
s adaptačním cílem	22 (c)	10 (d)	32
Σ	74	27	101 = n

Tabulka 1: čtyřpolní tabulka – ukončené cíle

$$\chi 2 = n * \frac{(a*d-b*c)\,2}{(a+c)*(a+b)*(c+d)*(b+d)}$$

Vypočítaná hodnota chí- kvadrátu je $\chi_2 = 0,49$. U čtyřpolní tabulky vždy volíme stupeň volnosti $\nu = 1$. Pro hladinu významnosti, kterou jsme si určili $\alpha = 0,05$ nalezneme ve statistických tabulkách potřebnou kritickou hodnotu testového kritéria. Testové kritérium činí $\chi 2_{0,05}(1) = 3,841$

Bylo zjištěno, že námi vypočítaná hodnota testového kritéria je nižší než kritická hodnota. Proto se zamítá alternativní hypotéza a přijímá se hypotéza nulová. Mezi odpověďmi respondentů tedy neexistuje statisticky významný rozdíl. Z toho tedy můžeme usuzovat, že neexistuje souvislost mezi využíváním tvorby adaptačních cílů a množstvím ukončovaných individuálních plánů.

Otázka č. 3 zjišťuje, kolik procent sestavených individuálních plánů museli dotazovaní ukončit. Otázka byla zodpovězena skupinou respondentů, kteří využívají při plánování služby tvorbu adaptačních cílů a skupinou, která tvorbu adaptačních cílů nevyužívá.

Hypotéza 3:

H_3: Předpokládám, že existuje souvislost mezi využíváním tvorby adaptačních cílů a procentuálně ukončených individuálních plánů.

H_0 : Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi využíváním tvorby adaptačních cílů a procentuálně ukončených individuálních plánů.

H_A: Existuje statisticky významný rozdíl mezi využíváním tvorby adaptačních cílů a procentuálně ukončených individuálních plánů.

	0%	**25%**	**50%**	∑
bez adaptačního cíle	8	48	13	**69**
s adaptačním cílem	9	18	5	**32**
∑	**17**	**66**	**18**	**101**

Tabulka 2: pozorované četnosti

	0%	**25%**	**50%**
bez adaptačního cíle	11,61	45,09	12,3
s adaptačním cílem	5,39	20,91	5,7

Tabulka 3: očekávané četnosti

pozorovaná četnost	**očekávaná četnost**	**P-O**	**(P-O)²**	**(P-O)²**
8	11,61	-3,61	13,03	1.12
48	45,09	2,91	8,47	0,19
13	12,3	0,7	0,49	0,04
9	5,39	3,61	13,03	2,42
18	20,91	-2,91	8,46	0,40
5	5,7	-0,7	0,49	0,09
				∑ **4,26**

Tabulka 4: kontingenční tabulka

Vypočítaná hodnota chí- kvadrátu je $\chi^2 = 4,26$. U čtyřpolní tabulky vždy volíme stupeň volnosti $\nu = 2$. Pro hladinu významnosti, kterou jsme si určili $\alpha = 0,05$ nalezneme ve statistických tabulkách potřebnou kritickou hodnotu testového kritéria. Testové kristérium činí $\chi^2_{0,05}(2) = 5,991$

Bylo zjištěno, že námi vypočítaná hodnota testového kritéria je nižší než kritická hodnota a proto se zamítá alternativní hypotéza a přijímá se hypotéza nulová. Mezi odpověďmi respondentů tedy neexistuje statisticky významný rozdíl. Z toho tedy můžeme usuzovat, že neexistuje souvislost mezi využíváním adaptačních cílů a procentuálně ukončených individuálních plánů.

Otázka č. 4 z tohoto celku se zaměřuje na to, u kolika individuálních plánů museli respondenti plán v průběhu měnit. Tato otázka byla zodpovězena skupinou respondentů, kteří využívají při plánování služby tvorbu adaptačních cílů a skupinou, která tvorbu adaptačních cílů nevyužívá.

Hypotéza 4

H_1: Předpokládám, že existuje souvislost mezi využíváním tvorby adaptačních cílů a množstvím respondentů, kteří museli individuální plán v průběhu měnit.

H_0 : Neexistuje statisticky významný rozdíl mezi využíváním adaptačních cílů a množstvím respondentů, kteří museli individuální plán v průběhu měnit

H_A: Existuje statisticky významný rozdíl mezi využíváním adaptačních cílů a množstvím respondentů, kteří museli individuální plán v průběhu měnit

	ano	ne	Σ
bez adaptačního cíle	59 (a)	10 (b)	69
S adaptačním cílem	30 (c)	2 (d)	32
Σ	89	12	101 = n

Tabulka 5: čtyřpolní tabulka - změny v IP

$$\chi 2 = n * \frac{(a*d-b*c)\,2}{(a+c)*(a+b)*(c+d)*(b+d)}$$

Vypočítaná hodnota testového kritéria chí- kvadrát je $\chi_2 = 0,48$. U čtyřpolní tabulky vždy volíme stupeň volnosti $\nu = 1$. Pro hladinu významnosti, kterou jsme si určili $\alpha = 0,05$ nalezneme ve statistických tabulkách potřebnou kritickou hodnotu testového kritéria. Ta činí $\chi 2_{0,05}(1) = 3,841$ (Chráska, 2007, s. 248).

Bylo zjištěno, že námi vypočítaná hodnota testového kritéria je nižší než kritická hodnota a proto se zamítá alternativní hypotéza a přijímá se hypotéza nulová. Mezi odpověďmi respondentů tedy neexistuje statisticky významný rozdíl. Z toho tedy můžeme usuzovat, že neexistuje souvislost mezi využíváním adaptačních cílů a množstvím respondentů, kteří museli individuální plán v průběhu měnit.

4.2.6 Témata individuálních plánů.

Tato otázka byla otevřená a to z důvodu ovlivňování, které by mohlo nastat v případě uzavřených otázek. Níže je tabulka nejčastějších odpovědí. Do tabulky nejsou zahrnuty méně časté odpovědi jako chování, brigády, rodina, finance a volba SŠ.

Uváděné odpovědi	Počet odpovědí
Škola	71
Volný čas	34
Práce	26
Vztahy	22

Tabulka 6: oblasti Individuálních plánů

Poslední otázka dotazníku byla otevřená a to z důvodu ovlivňování, které by mohlo nastat v případě uzavřených otázek. Otázka se týkala nejčastějších aktivit spojených s individuálním plánem. 42 krát uvedli respondenti pomoc s přípravou do školy. 37 krát uvedli volnočasové aktivity. 35 krát uvedli respondenti rozhovory a 30 krát poradentví.

Uváděné odpovědi	Počet odpovědí
Pomoc s přípravou do školy	42
Volnočasové aktivity	37
Rozhovory	35
Poradenství	30

Tabulka 7: aktivity spojené s individuálním plánem

4.3 Kvalitativní část výzkumu

Kvalitativní výzkum byl prováděn formou dotazníkového šetření u uživatelů nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Byl sestaven polostrukturovaný rozhovor. Polostrukturovaný rozhovor vychází již z předem připravených otázek. (Švaříček, Šeďová, 2007)

Takto připravený rozhovor byl následně předložen třem klientům nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.

Kvalitativní výzkum byl vytvořen jako doplňující ke kvantitativnímu výzkumu a to z pohledu klinentů NZDM.

Anylýza získaných dat proběhla pomocí metody otevřeného kódování. Otevřené kódování je technika, při níž je text rozbit na jednotky. Následně jsou jednotkám přiřazeny jména a s takto označenými fragmenty textu se poté dále pracuje. (Švaříček, Šeďová, 2007)

R1:

První respondentem byl chlapec, který má 14 let. Navštěvuje nízkoprahové zařízení pro děti a mládež již více jak dva roky. Službu navštěvuje čtyřikrát týdně.

R2:

Druhý respondent je chlapec. Jeho věk je 12 let. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež navštěvuje více jak dva roky. Zařízení navštěvuje jeho odhadem seštkrát do měsíce.

R3:

Třetím respondentem je dívka, která má 11 let. Zařízení navštěvuje rok. Službu navštěvuje dvakrát do týdne.

Po důkladném přečtení rozhovoru byly nalezeny shodné významové jednotky, které byly následně barevně označeny. Tyto významové jednotky vytvořily kódy, které byly následně přiřazeny k jednotlivým kategoriím.

Z rozhovorů vyplynuly dvě kategorie. První kategorie obsahuje, jak klienti popisují NZDM. Dále co nejčastěji v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež dělají. Tuto skupinu jsme nazvali „ prostor pro klienty“. Druhá kategorie pojednává o individuálním plánování, jak jej vnímají klienti služby. Tato kategorie byla nazvána „ pomoc a podpora“

kategorie	Kódy
Prostor pro klienty	Podpora, poradenství, hraní her, rozhovory s pracovníky, pravidla klubu
Pomoc a podpora	Pomoc s přípravou do školy, poradenství, dohoda s pracovnicí, zlepšení prospěchu ve škole, zlepšení chování

Tabulka 8: kategorie a kódy

4.4 Prostor pro klienty

Tato kategorie vznikla z těchto kódů - podpora, poradenství, hraní her, rozhovory s pracovníky a pravidla klubu. Kategorie pojednává o nízkoprahovém zařízení z pohledu klientů a pojednává o jejich popisu služby.

Respondent 1 uvedl, že vnímá NZDM jako klub, kde mu pomohou, když potřebuje pomoc s úkoly. Uvedl, že se jedná o místo, kde může přijít kdokoliv a pracovníci mu poradí. Jak sám uvadí *„ když někdo něco nechápe nebo něčemu nerozumí tak se příjde sem poradit“*. Popisuje, že jej do zařízení přivedl poprvé jeho kamarád a popisuje, že do zařízení chodí již více jak dva roky a uvádí, že chodí pravidelně 4krát týdně. Dále respondent popisuje, že nejčastěji v zařízení hraje hry, především zdůrazňuje hry deskové. Také respondent uvedl, že si často příjde za pracovníky popovídat.

Respondent 2 popisuje NZDM jako místo kde se hrají hry, a když potřebuje, vypracuje si v zařízení úkoly do školy. V tomto se shoduje s respondentem 1. Dále uvádí, že se v zařízení uskutečňují různé akce. Také zdůrazňuje preventivní téma, o kterém se na klubu momentálně baví. Respondent 2 popisuje, že jej do zařízení přivedl bratr a už chodí do zařízení přes dva roky. Říká, že chodí několikrát do měsíce - „ *do měsíce tak šestkrát*“. Nejčastěji na klubu hraje hry, což se shoduje s respondentem 1. Dále uvádí, že má v zařízení prostor mluvit s ostatními klienty na klubu. Také mluví o tom, že si v zařízení čtě knihy a maluje.

Respondentka 3 uvádí shodně s respondentem 1 a 2, že se jedná o místo, kde jí pomáhají s úkoly do školy. Dále uvádí, že v zařízení fungují pravidla, která se dodržují. Především zmiňuje, že se v zařízení nesmí mluvit vulgárně, nesmí se krást a nikdo nesmí nikoho šikanovat. Respondentka dále mluví o tom, že do zařízení chodí teprve rok. Dále mluví o tom, že do zařízení chodí i její sourozenci, díky kterým se o službě dozvěděla. Také uvádí, že do

zařízení chodí dvakrát týdně. Popisuje, že využívá v zařízení pomoc s přípravou do školy. Dále uvádí shodně jako respondent 1 a 2, že v zařízení hrají hry. Dále také zmiňuje kreslení, které jí baví.

4.5 Podpora a pomoc

Tato katogie vznikla z těchto kódů: Pomoc s přípravou do školy, poradenství, dohoda s pracovnicí, zlepšení prospěchu ve škole, zlepšení chování. Kategorie pojednává o individuálním plánování z pohledu klientů.

Respondent 1 popisuje klíčového pracovníka jako osobu za kterou jde, když potřebuje pomoc s úkolem, nebo když potřebuje s něčím poradit. Individuální plán popisuje respondent 1 jako dohodu s pracovnicí a jak uvádí *„že bude slušný a nebude sprostý a že se tu bude snažit dodržet pravidla“*. Respondnet 1 uvádí, že takový plán má sestavený a je o tom, že nebude řvát a nebude vulgární k ostatním. Dále popisuje, že tento plán už má rok a jedná se o jeho první takový plán. Jako svoje zlepšení vnímá respondent 1 to, že nevykřikuje a není tolik vulgární jako dříve.

Respondent 2 popisuje klíčového pracovníka stejně jako respondent 1 jako osobu, se kterou dělá úkoly. Dále uvádí, jak popisuje *„že když se mi něco stane tak to řeknu svému klíčákovi“*. Individuální plán popisuje respondent 2 jako smlouvu, kdy se dohodne s pracovnicí třeba na tom, že bude dělat domácí úkoly. Dále respondent 2 uvádí, že má takový plán se svým klíčovým pracovníkem vypracovaný. Tématem je příprava do školy, ale připouští, že často na domluvené schůzky zapomíná a jako důvod uvádí, že nemá čas. Dále uvádí, že tento plán ma sestavený 5 měsíců. Také popisuje, že je to jeho třetí plán. Předchozí plány se týkaly zlepšení prospěchu ve škole a zlepšení čtení. Na závěr popisuje, že si díky stávajícímu plánu zlepšil známku z čestiny na dvojku.

Respondent 3 objasňuje, že klíčový pracovník je ten, se kterým se doučuje. Dále se s klíčovým pracovníkem domlouvá na schůzkách. Uvádí, že s klíčovým pracovníkem vyplňuje papíry jako například ústní smlouvu. Individuálním plánem respondentka 3 nejdříve nevěděla, co se myslí. Po vysvětlení: popisuje jako domluvu mezi ním a pracovníkem, že společně budou pracovat třeba na tom, že se v něčem zlepší. Dále mluví o tom, že takový plán má také. Popisuje, že její plán je o tom, že „*nebude dostávat poznámky, bude doučovat a taky bude každý den chodit do školy“*. Uvádí, že na tomto plánu pracuje zhruba rok a jedná se o

její první individuální plán. Na závěr popisuje, že díky individuálnímu plánu má ve škole lepší známky (především z češtiny) a nedostává poznámky ve škole.

4.6 Interpretace dat

V následující kapitole se zaměříme na shrnutí empirické části. Empirická část práce je rozdělena na kvantitativní výzkumnou část a doplňkovou kvalitativní výzkumnou část. Nejdříve se budeme zabývat kvantitativní částí. Hlavním cílem bylo zjistit efektivitu individuálního plánování v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Dílčí cíle nám zjišťovaly, zda byli respondenti vzdělávání v oblasti individuálního plánování. Dále jaká je nejčastější forma jednání se zájemcem. Kolik mají respondenti klientů a s kolika z nich individuálně plánují. Zda jsou dlouhodobé individuální plány úspěšnější při sestavení adaptačních cílů. Jestli respondenti již někdy museli individuální plány měnit, či ukončit a v kolika případech. Jaké jsou dle respondentů nejčastější oblasti individuálních plánů. Kvalitativní dílčí cíle zjišťovaly, co pro uživatele znamená nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a jak uživatelé vnímají individuální plánování.

Prvním výzkumným cílem bylo zjistit, jak jsou respondenti vzděláváni v oblasti individuálního plánování. Na tento dílčí cíl odpovídají grafy č. 1,2,3.

Z grafu č. 2 je patrné, že pouze 51(50%) respondentů se zaobírali individuálním plánováním ve škole. Z grafu dále vyplývá, že 70(69%) dotazovaných absolvovalo školení zaměřené na individuální plánování. Z grafu můžeme vyčíst, že 57(81%) respondentů vnímá absolvované školení jako užitečné. Můžeme tedy tvrdit, že je pozitivní, že 81% ze 70 respondentů vnímá školení jako užitečné. Jako negativní můžeme ovšem vnímat, že pouze 51(50)% dotazovaných se zaobíralo individuálním plánováním při studiu.

Druhým výzkumným cílem bylo zjistit, jaká je nejčastější forma jednání se zájemcem o službu. Odpověďi na tento dílčí cíl jsou zaznamenány v grafech č. 4,5,6

Z grafu č. 4 je patrné, že nejčastěji respondenti volí prodloužené jednání se zájemcem a to v 57(56%) případech. Graf č. 5 zaznamenává odpovědi respondentů, kteří využívají zkrácené jednání se zájemcem. Nejčastější odpovědí bylo, že jednání probíhá ve třech setkáních, poté se sepisuje ústní smlouva a ze zájemce se stává klient. Graf č. 6 uvádí odpovědi respondentů, kteří využívají prodloužené jednání se zájemcem. Dle grafu se nejčastěji v tomto způsobu jednání stává zájemce klientem do 8 až 10 setkání. Můžeme konstatovat, že jako nejčastější způsob jednání uvedli respondenti prodloužené jednání se zájemcem.

Třetí výzkumný cíl se zajímá o to, kolik mají respondenti klientů a s kolika individuálně plánují. Na tento dílčí cíl odpovídají grafy č. 7,8. U grafu č. 7 byla sestavena hypotéza č. 1. Zde respondenti odpovídali, zda vnímají individuální plánování jako důležitou součást poskytování služby. Z hypotézy vyplynulo, že mezi odpověďmi existuje statisticky významný rozdíl. Respondenti uvedli v 38 případech, že individuální plánování vnímají jako důležitou součást poskytování služby. Z grafu č. 7 vyplývá, že nejčastěji mají respondenti 20-39 klientů. Graf č. 8 znázorňuje, kolik procent klientů u dotazovaných má sestavený individuální plán.

Z výsledků grafu však vyplývá, že pouze 37(37%)dotazovaných má sestavený individuální plán u 100% svých klientů.

Čtvrtým dílčím cílem bylo zjistit, zda jsou individuální plány úspěšnější, když jim předchází sestavení adaptačního cíle. Na tento dílčí cíl odpovídají graf č. 13 a stanovené hypotézy č,1, 2,3,4,5.

Z grafu č. 10 vyplývá, že tvorbu adaptačních cílů využívá 32(32%) dotazovaných. Z těchto 32 vnímá 25(78%) dotazovaných tvorbu adaptačních cílů jako výhodu, jak znázorňuje graf č. 11.

Graf č. 12 porovnává skupinu, co využívá tvorbu adaptačních cílů, dále skupinu, která tvorbu adaptačních cílů nevyužívá a jejich vnímání posunu klientů při revizi individuálního plánu.

Z hypotézy č. 2 vyplývá, že neexistuje souvislost mezi využíváním tvorby adaptačního cíle a množstvím unkončených individuálních plánů.

Hypotéza č. 3 zobrazuje, že neexistuje souvislost mezi využíváním tvorby adaptačních cílů a množstvím ukončených individuálních plánů.

V hypotéze č. 5 bylo zjištěno, že neexistuje souvislost mezi využíváním adaptačních cílů a mnostvím respondentů, kteří museli v průběhu individuální plán měnit.

Na základě stanovených hypotéz nemůžeme potvrdit předpoklad, že tvorba adatačních cílů má vliv na úspěšnost individuálních plánů.

Patým dílčím cílem bylo zjistit, jaké jsou nejčastější oblasti individuálních plánů u nich v zařízení a jaké aktivity jsou při práci na individuálním plánu nejčastější. Na tento dílčí cíl odpovídá tabulka č. 6 a 7

Jak vyplývá z tabulky č. 6 jako nejčastější oblast invidiuálních plánu v NZDM patří škola. Z tabulky č. 7 vyplývá, že nejčastější aktivita spojená s individuálním plánem je pomoc s přípravou do školy.

Dílčí cíle byly v kvalitativní části stanoveny dva. První dílčí cíl zjišťoval, co pro uživatele znamená nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Na tento dílčí cíl opovídaly otázky č. 1,2,3,4.

Pro uživatele znamená NZDM klub, kde jim pomůžou s přípravou do školy. Dále NZDM charakterizují jako místo, kde jim poradí a je to pro ně místo pořádání různých akcí.

Respondenti nejčastěji uvádějí, že v zařízení hrají hry. Dále respondenti uváděli rozohovory s pracovníky a pomoc s přípravou do školy.

Druhý dílčí cíl zjišťoval, jak uživatelé vnímají individuální plánování. Na tento dílčí cíl odpovídaly otázky č. 1,2,3,4,5,6.

Respondenti dokázali objasnit pojem individuální plánování a to jako dohodu se sociální pracovnicí. Jeden respondent nedokázal tento pojem popsat.

Jak z otázky č. 3 vyplývá, všichni mají takový plán sepsaný. Respondenti uvedli, že plán vnímají kladně. Respondenti také uvádějí, že sami vnímají posun od začátku sestavení plánu, až do současné doby. Toto vnímáme, jako velké pozitivum.

4.6.1 Návrhy a doporučení

Z výzkumu vyplývá, že pouze polovina dotazových se při studiu zabývala individuálním plánováním. Pro další výzkum bych navrhovala zaměřit se na vzdělávání sociálních pracovníků v individuálním plánování. Dále z výzkumu vyplynulo, že individuální plán nemají stanovený všichni uživatelé služby. Navrhovala bych se v dalším výzkumu zaměřit na překážky při sestavování individuálních plánů. Dále z výzkumu vyplynulo, že většina individuálních plánu se zaměřuje na školu. Doporučila bych se zaměřit na to, co si pod pojmem pomoc se školou respondneti představují. Jestli se jedná o podporu při zvládání školní docházky nebo se jedná o doučování.

ZÁVĚR

V teoretické části bylo účelem nejdříve se zaměřit na charakterizování nízkoprahového zařízení pro děti a mládež a ukotvení v zákoně. V této kapitole práce se popisuje proces užívání služby. Následně se diplomová práce zaměřuje na komunikaci s klientem. Popisuje typologii klientů a přístupy sociálního pracovníka. V poslední kapitole toretické části je popsáno individuální plánování. Ohledně tohoto tématu jsem se zaměřila především na specifika individuálního plánování v NZDM a na způsoby vyhodnocování individuálních plánů.

Emprická část je rozdělena na kvantitativní výzkumnou část a kvalitativní část výzkumu. V této části práce byly stanoveny dílčí cíle, které byly díky dotazníkovému šetření v kvantitativní části a rozohovoru v kvalitativní části zodpovězeny.

V kvantitativní části bylo objasněno, že pouze polovina respondentů se při studiu zabývala individuálním plánováním. Dále bylo zjištěno, že většina respondentů dává přednost prodlouženému jednání se zájemcem a z dotazníkového šetření vyšlo najevo, že pouze 37% respondentů má sestavený individuální plán u všech svých klientů, přitom zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. a standardy kvality sociálních služeb uvádí, že každý klient využívající sociální službu musí mít sepsaný individuální plán.

V neposlední řadě bylo zjištěno, že ti respondenti, kteří využívájí sestavování adaptačních cílů je vnímají jako výhodu. Především zmiňují adaptaci klienta na službě.

Z dotazníkového šetření bylo dále zjištěno, že nejčastější oblastí individuálních plánů v NZDM je škola. Až na druhém místě se nachází trávení volného času.

Jako nejčastější aktivita spojená s individuálním plánem je pomoc s přípravou do školy. Na druhém místě se nachází volnočasové aktivity.

V kvalitativní části bylo objasněno, že respondenti charakterizují klubu NZDM jako místo, kde jim sociální pracovníci poradí a kde si zkrátí volné chvíle při účasti na různých akcích. Jeden z respondentů nedokázal objasnit pojem individuální plán. Po objasnění již respondent věděl, co tento pojem znamená. Bylo dále zjistěno, že z dotazovaných měli všichni stanovený individuální plán, který vnímali jako prospěšný a užitečný.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. BICKOVÁ, Lucie. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
2. ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-865-5245-4.
3. GABURA, Ján a Jana PRUŽINSKÁ. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. Série učebnic navržená ediční radou kateder sociální práce. ISBN 80-858-5010-9.
4. GOLDMANN, Radoslav. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. 3., přeprac. a dopl. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. ISBN 80-244-1454-6.
5. HÁJEK, Bedřich, Břetislav HOFBAUER a Jiřina PÁVKOVÁ. *Pedagogické ovlivňování volného času: současné trendy*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-473-1.
6. CHRÁSKA, Miroslav. *Úvod do výzkumu v pedagogice*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. ISBN 80-244-1367-1.
7. Kolektiv autorů, *Standardy kvality sociálních služeb: výkladový sborník pro poskytovatele*. 2008.
8. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.
9. Klíma P. 2004. „Pedagogika mimo zdi institucí.“ In: Jedlička R., Koťa J. (eds.) *Děti a mládež v obtížných životních situacích, nové pohledy na problematiku životní krize, deviací a úlohu pomáhajících profesí.* Praha: THEMIS. s. 355-402. ISBN 80-7312-038-0
10. KLIMENTOVÁ, Eva. *Teorie a metody sociální práce: studijní texty pro distanční studium*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2002. ISBN 80-244-0575-X.
11. KLENOVSKÝ, L. *Teorie a modely komunitní práce*. Bratislava, 2006. ISBN 80-89185-18-5.
12. Maceček R. 2008. „Proces individuálního plánování průběhu poskytování sociálních služeb.“ In: Janoušková K., Nedělníková D. (eds.). *Typická dilemata v terénní soci-*

ální práci pro terénní pracovníky, Profesní dovednosti terénních pracovníků - sborník studijních textů pro terénní pracovníky. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. s. 457-464. ISBN 978-80-7368-503-4

13. MACEK, Petr. *Adolescence*. Vyd. 2., upr. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8747-7.
14. MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-7002-X.
15. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.
16. MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
17. Matoušek O., Pazlarová H. 2008. „Individuální plánování služeb u ohrožených dětí." In: Šafratová I. (eds) *Individuální plánování služeb u ohrožených děti a mladistvých s důrazem na děti odcházející z ústavní výchovy.* Praha: Občanské sdružení Člověk hledá člověka. s. 10-19. ISBN 978-80-254-2756-9
18. PAULÍK, Karel. *Psychologické základy lidské komunikace* [online]. Ostrava, 2007 [cit. 2018-02-26].
19. POLÁCHOVÁ VAŠŤATKOVÁ, Jana a Stanislava HOFERKOVÁ. Příručka sociálního pracovníka. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. Sborníky. ISBN 978-80-244-1991-6.
20. *Portál Rady mládeže Slovenska* [online]. [cit. 2018-02-26]. Dostupné z: mládež.sk
21. Pracovní skupina pro dodefinování NZDM - Pracovní orgán ČESKÉ ASOCIACE STREETWORK, O.S. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). 2008. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM).* Praha: Česká asociace streetwork, o.s.
22. ŠTEFKOVÁ, Ivana a Martin DOLEJŠ. *Resilience u adolescentů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. Olomouc, 2016. ISBN 978-80-244-4903-6.
23. ŠTĚPANÍK, Jaroslav. Umění jednat s lidmi 2: komunikace. Praha: Grada, 2005. Psychologie pro každého. ISBN 80-247-0844-2.
24. ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-86429-36-6.

25. VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie: dětství a dospívání*. Vyd. 2., dopl. a přeprac. Praha: Karolinum, 2012. ISBN 978-80-246-2153-1.
26. VYMĚTAL, Jan. *Lékařská psychologie: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Portál, 2003. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-717-8740-X.
27. *Vyhláška č. 505/2006 Sb.* kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
28. *Zákon č. 108/2006 Sb.* [Zákon o sociálních službách].

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

NZDM Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

IP Individuální plán

Atd. A tak dále

SEZNAM GRAFŮ

GRAF 1 : DOSAŽENÉ VZDĚLÁNÍ 43
GRAF 2: DÉLKA PRAXE V NZDM 44
GRAF 3: STUDIUM A INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ 45
GRAF 4: ŠKOLENÍ PRACOVNÍKŮ 46
GRAF 5: VNÍMANÁ UŽITEČNOST ŠKOLENÍ 46
GRAF 6: JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM 47
GRAF 7: ZKRÁCENÉ JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM 48
GRAF 8: PRODLOUŽENÉ JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM 49
GRAF 9: DŮLEŽITOST PLÁNOVÁNÍ 49
GRAF 10: POČTY KLIENTŮ 51
GRAF 11: PROCENTA SESTAVENÝCH INDIVIDUÁLNÍCH PLÁNŮ 51
GRAF 12: ADAPTAČÍ CÍLE 52
GRAF 13: VÝHODA ADAPTAČNÍCH CÍLŮ 52
GRAF 14: REVIZE IP 53

SEZNAM TABULEK

TABULKA 1: ČTYŘPOLNÍ TABULKA – UKONČENÉ CÍLE 55
TABULKA 2: POZOROVANÉ ČETNOSTI 56
TABULKA 3: OČEKÁVANÉ ČETNOSTI 56
TABULKA 4: KONTINGENČNÍ TABULKA 56
TABULKA 5: ČTYŘPOLNÍ TABULKA - ZMĚNY V IP 57
TABULKA 6: OBLASTI INDIVIDUÁLNÍCH PLÁNŮ 58
TABULKA 7: AKTIVITY SPOJENÉ S INDIVIDUÁLNÍM PLÁNEM 58
TABULKA 8: KATEGORIE A KÓDY 60

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA 1: DOTAZNÍK 73

PŘÍLOHA 1: DOTAZNÍK

Dobrý den,

jmenuji se Helena Tellerová a studuji Univerzitu Tomáše Bati ve Zlíně. Chtěla bych Vás požádat o vyplnění dotazníku na téma Efektivita individuálního plánování v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Dotazník je určen pro sociální pracovníky, kteří pracují v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Dotazník bude sloužit pouze pro účely diplomové práce.

Děkuji za čas, který dotazníku věnujete

Helena Tellerová

1. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?
a) Vyšší odborné vzdělání
b) bakalářské
c) magisterské

2. Zaobírali jste se ve škole individuálním plánováním?
   a) Ano
   b) Ne

3. Absolvoval/a jste školení ohledně individuálního plánování?
   a) Ano
   b) Ne (přeskočte na otázku č. 5)

4. Vnímáte absolvované školení jako užitečné?
   a) Ano
   b) Ne

5. Jak dlouho pracujete na pozici sociálního pracovníka v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež?
   a) Méně než rok
   b) 1-2 roky
   c) 3 – 4 roky
   d) 5 a více let

6. Jakou formu jednání se zájemcem ve Vašem zařízení preferujete?

zkrácené jednání (je myšleno krátké jednání, během kterého je okamžitě uzavřena dohoda spolu se sepsáním individuální plánu.)

a) Zkrácené jednání
b) Prodloužené jednání
c) Jiné

7. V případě, že jste označil/a zkrácené jednání se zájemcem, po kolika setkáních se stává ze zájemce klient? (prosím napište)

……

8. V případě, že jste označil/a prodloužené jednání se zájemcem, po kolika setkáních se stává ze zájemce klient? (prosím napište)

……

9. V případě, že jste neoznačil/a ani jednu z vybraných možností, po kolika setkáních se ve Vašem zařízení stává ze zájemce klient? (prosím napište)

……

10. Vnímáte individuální plánování jako důležitou součást poskytování služby? (prosím označte)

nejméně důležité 1 2 3 4 5 nejvíce důležité

11. Kolik máte klientů jako klíčový pracovník? (prosím napište)

……

12. Kolik procent z Vašich klientů má sestavený individuální plán?

a) 0%
b) 25%
c) 50‘%
d) 75%
e) 100%

13. Využíváte tvorbu adaptačních cílů ve Vašem zařízení?

a) Ano
b) Ne (prosím přeskočte na otázku č. 16)

14. Vnímáte to jako výhodu při tvorbě dlouhodobého individuálního plánu?

    a) Ano
    b) Ne

15. V čem konkrétně vnímáte výhodu? (prosím napište)

    …….

16. U kolika procent Vašich klientů vnímáte posun při revizi individuálního plánu?

    a) 0 %
    b) 25%
    c) 50%
    d) 75%
    e) 100%

17. Jaká je dle Vašeho mínění procentuální úspěšnost dlouhodobých cílů u Vašich klientů?

    a) 0%
    b) 25%
    c) 50%
    d) 75%
    e) 100%

18. Stalo se Vám někdy, že jste musel/a ukončit individuální plán pro nezájem klienta na cíli pracovat?

    a) Ano
    b) Ne

19. V kolika případech se Vám stalo, že jste musel/a individuální plán ukončit?

    a) 0%
    b) 25%
    c) 50%
    d) 75%
    e) 100%

20. Stalo se Vám někdy, že jste musel/a individuální plán v průběhu měnit?

a) Ano
b) Ne

21. V čem konkrétně jste musel/a individuální plán měnit?

a) Jednotlivé kroky k cíli
b) Upravovat již stanovený cíl

c) Jiné (prosím napište) ……

22. Jaké aktivity spojené s individuálním plánováním ve Vašem zařízení klienti nejvíce využívají?

……

……

23. Jaké aktivity spojené s individuálním plánováním ve Vašem zařízení klienti nejvíce využívají?

……

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku.

Bc. Helena Tellerová