

Univerzity Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Katedra sociologie a andragogiky



**INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍCH
SLUŽBÁCH PRO RODINY S DĚTMI V CHARITĚ VALAŠSKÉ
MEZIRÍČÍ**

**INDIVIDUAL PLANNING PROCESS IN SOCIALLY MOTIVATING
SERVICES FOR FAMILIES WITH CHILDREN AT THE CHARITY IN
VALAŠSKÉ MEZIRÍČÍ**

Bakalářská diplomová práce

Anna Pavelková

Vedoucí práce: Mgr. Hana Neugebauerová, DiS.

Olomouc 2012

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a zdroje, které jsem použila.

Anna Pavelková

Ve Valašském Meziříčí dne 28. 6. 2012

Obsah

1. Slovníček pojmů.....	6
2. Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.....	9
2.1. Ukotvení do legislativního rámce.....	9
3. Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi poskytované Charitou Valašské Meziříčí	11
3.1. Poslání SAS	11
3.1.1. Aktivizace	11
3.1.2. Podpora	12
3.2. Cíle SAS.....	12
3.2.1. Hospodaření rodiny.....	12
3.2.2. Vzdělávání dětí.....	13
3.2.3. Prostředí pro vývoj dětí.....	13
3.2.4. Schopnosti využívat příležitostí a obecných institucí.....	14
3.3. Cílová skupina	14
3.3.1. Analýza cílové skupiny	15
3.3.2. Rodina	15
3.3.3. Nabídka služby	16
4. Individuální plánování.....	18
4.1. Individuální plánování v kontextu platné legislativy.....	19
4.2. Principy a význam individuálního plánu.....	20
4.3. Základní pojmy individuálního plánování	20
4.4. Co je individuální plánování	21
4.5. Lidské potřeby	22
4.6. Proces individuálního plánování v terénní službě SAS.....	23

4.7.	Metodika individuálního plánování	25
4.8.	Jaký je dobře formulovaný cíl?.....	26
4.9.	Rizika a hrozby.....	27
5.	Sociální práce s rodinou	27
5.1.	Sociální terapie.....	27
5.2.	Role pracovníka	28
5.3.	Průběh práce s klientem	28
5.3.1.	Systemický přístup	29
5.3.2.	Pomoc a kontrola	30
5.3.3.	Terapie zaměřená na člověka.....	32
5.3.4.	Příklady vhodných otázek pro rozhovor s klientem:.....	33
6.	Kazuistika.....	33
6.1.	Příklad individuálního plánování formou příběhu	34
7.	Individuální plánování v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi v Charitě Valašské Meziříčí.....	43
7.1.	Shrnutí výzkumné části (rozhovorů):	53
	Závěr.....	55

Úvod

Má čtyřletá zkušenost pracovníka v sociálních službách - v sociálně aktivizační službě pro rodinu s dětmi - je důvodem, proč jsem se rozhodla se ve své diplomové práci věnovat problematice práce s rodinou, konkrétně pak individuálnímu plánování. Je to velmi tvořivá činnost, jež na pracovníkovi vyžaduje mimořádnou vnímavost, kreativitu a schopnost klást dobře otázky. Individuální práce s klientem začíná již při prvním kontaktu se zájemcem, kdy se zjišťuje, co očekává od služby, a projednává se jeho zakázka, která je následně předmětem poskytování služby. Účastnila jsem se procesu zavádění služby SAS v Charitě ve Valašském Meziříčí od jejího vzniku. Proto jsem si za cíl práce zvolila seznámení s technikami, které používáme v procesu individuálního plánování.

V úvodní části je věnován prostor legislativnímu ukotvení problematiky individuálního plánování. Další kapitola popisuje sociálně aktivizační služby v Charitě Valašské Meziříčí. Následuje část zaměřená na teoretické vymezení individuálního plánování a techniky používané při práci s rodinou.

V praktické části jsem na jedné kazuistice ukázala, jak probíhá dlouhodobá práce s klientem. Na závěr jsem prováděla rozhovory s pracovníky, které s klienty plánují, a to tomu, jak plánují, jaké mají zkušenosti s reakcemi klientů. Zaměřila jsem se rovněž na přípravu pracovníka před procesem plánování a také tomu, jak individuální plánování probíhá a jak je vnímáno klienty i pracovníky.

Již ze samotného názvu „individuální plán“ vyplývá, že se jedná o konkrétní a unikátní proces, který nebude nikdy stejný, ale vždy „šitý na míru“ konkrétního klienta. Oblasti, ve kterých klienti selhávají, se překrývají, a každý z nich potřebuje jiný přístup, někdo shovívavější, jiný více direktivní, ale vždy je na pracovníkovi, jaký zvolí, na jeho vlastním uvážení, na osobnosti pracovníka i klienta, úkolem pracovníka je především nastolit v životě klienta změnu a snažit se o naplnění dohodnutého cíle.

1. Slovníček pojmů

Obsahem první kapitoly je vysvětlení pojmů, které jsou v práci často používány. Znalost těchto pojmů je důležitá pro pochopení zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a s tím související problematiky.

Sociální služba – činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.¹

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi – jsou sociální služby, které jsou poskytovány rodině s dětmi terénní, nebo ambulantní formou. A to v případech, kdy z důvodu dlouhodobé krizové situace rodiče nemohou sami bez pomoci tento stav zvládnout.²

Sociálně-právní ochrana dětí – SPOD – „je to ochrana práva dítěte na zdravý vývoj, řádnou výchovu a ochranu oprávněných zájmů dítěte včetně zájmů majetkových a zájmu na funkční rodině“³

Sanace rodiny – Speciální postupy, které slouží k podpoře rodiny. Zabraňující sociálnímu vyloučení. Je to první volbou v případech, kdy se v rodině vyskytuje domácí násilí, je ohroženo dítě.⁴

Individuální plán – Dokument, jehož obsahem je vize dlouhodobého cíle, který je formalizován a upřesněn pomocí vstupů a výstupů, v přesně určeném časovém sledu.⁵

¹ Srov. § 3, Zákon o sociálních službách 108/2006 sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.

² Srov. § 65, Zákon o sociálních službách 108/2006 sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.

³ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0, s. 206.

⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0, s. 196.

⁵ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0, s. 144.

Klíčový pracovník - úkolem tohoto pracovníka je dohlížet osobně na průběh péče. Vypracovává plán péče, individuální plán. Monitoruje jeho dodržování, koordinuje spolupráci s jinými spolupracujícími subjekty. Konzultuje s uživateli jejich potřeby a požadavky společné práce se službou.⁶

Sociální začleňování (integrace) – proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.⁷

Sociální vyloučení (segregace) – vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.⁸

Uživatel sociální služby - Je to fyzická či právnická osoba nacházející se v nepříznivé životní situaci, která využívá sociálních služeb za účelem tuto situaci překonat.⁹

Poskytovatel sociální služby – státní, nestátní organizace a fyzické osoby poskytující sociální služby.¹⁰

„Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a

⁶ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0, s. 72.

⁶ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0, s. 72.

⁷ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0, s. 86.

⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0, s. 197.

⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0, s. 94.

¹⁰ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0, s. 94.

*v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a
v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami“¹¹*

Zákon o Sociálních službách č. 108/2006 Sb.

¹¹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 99 odst. 1

„Zdokonalit rodinu je nejtěžší práce na světě.....“

V. Satirová

2. Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Druhá kapitola by měla čtenáře seznámit s tím, co jsou sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, kdo je jejich cílovou skupinou a jaké poskytují služby. Začátkem kapitoly je úvod do legislativního rámce.

2.1. Ukotvení do legislativního rámce

Tato kapitola vychází ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů.

Podle § 53 Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách patří sociálně aktivizační služby 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, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“*

Podle § 65 Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, jsou *„sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokážou sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.“*

„Služba obsahuje tyto činnosti: výchovné vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně

terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“¹²

Kromě zákona o sociálních službách, podléhají služby, které pracují s rodinami s dětmi také zákonu č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, poskytovatelé těchto služeb musí mít k jejich výkonu pověření sociálně – právní ochrany dětí, které vydává příslušný úřad. Podle výše citovaného zákona je v popředí zájmu blaho dítěte. Sociální ochranou dětí se rozumí zejména: ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění, působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny. Podle § 48 zákona č. 359/1999 sb., o sociálně-právní ochraně dětí mohou pověřené osoby vyhledávat děti uvedené v tomto právním předpisu, pomáhat rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě, poskytovat nebo zprostředkovávat rodičům poradenství při výchově a vzdělávání dítěte, a při péči o zdravotně postižené. V rámci sociálně-právní ochrany zaměřuje pracovník pozornost na využívání volného času, spolupracuje se školami, pověřenými osobami, zájmovými sdruženími a dalšími subjekty.¹³

Podle § 2, odst. 2) zákona č. 108 2006 o sociálních službách: *„rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“*

¹² Srov. Zákon č. 108/2006 SB., o sociálních službách.

¹³ Srov. Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

Určitou úroveň poskytování služby zaručují standardy kvality, které vymezuje vyhláška č. 505/2006 Sb.

3. Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi poskytované Charitou Valašské Meziříčí

Tato kapitola je konkrétně o sociálně aktivizační službě, kterou poskytuje Charita Valašské Meziříčí - SASanky. Zde jsem se zaměřila na nejdůležitější části metodiky služby, ze které jsem při tvorbě této podkapitoly čerpala.

3.1. Poslání SAS

Posláním Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi Charity Valašské Meziříčí je aktivizace rodin s nezaopatřenými dětmi v situaci, kdy není v možnostech, schopnostech, dovednostech a postojích rodiny samostatně plnit své základní funkce. Smyslem naší služby je podpora a vedení jednotlivých členů při obnově těchto funkcí. Své služby poskytujeme v domácím prostředí rodiny v ORP (obec s rozšířenou působností) Valašské Meziříčí a Rožnov pod Radhoštěm.¹⁴

Poslání dělíme na dvě složky: aktivizaci a podporu.

3.1.1. Aktivizace

Touto činností rozumíme: vedení klienta k zodpovědnosti a motivaci k řešení nepříznivé situace. Činnosti neděláme za klienta, respektujeme jeho rozhodnutí a zároveň mu ukazujeme důsledky. Informujeme klienta o možnostech řešení jeho situace. Nacvičujeme činnosti, které klient nezvládá. Zprostředkováváme mu odbornou pomoc. Poskytujeme zpětnou vazbu, dáváme nové podněty. Konfrontujeme klienta s realitou jeho možností a dovedností, pomáháme mu strukturovat problémy a jejich řešení v individuálním plánu, provázíme ho procesem až do jeho dořešení.¹⁵

¹⁴ Srov. Metodický pokyn – 15. *Hodnocení služby*. Charita Valašské Meziříčí, 2012.

¹⁵ Srov. Metodický pokyn – 15. *Hodnocení služby*. Charita Valašské Meziříčí, 2012.

3.1.2. Podpora

Zde klademe důraz na to, že práce s klientem je individualizovaná a zaměřená na jeho potřeby a možnosti. Zabýváme se potřebami každého člena rodiny s ohledem na jeho funkci v rodinném systému a jeho roli v problému, který rodina řeší. Objasňujeme klientům význam jednotlivých funkcí rodiny a jejich konkrétních rolí při jejich naplňování.

3.2. Cíle SAS

Cílem je rodina, která v daném prostředí a sociální pozici dokáže udržet svou situaci na úrovni neohrožující bezpečí a zdravý vývoj všech svých členů. Vytvořili jsme si kritéria, podle kterých posuzujeme a analyzujeme úroveň funkčnosti rodiny v okamžiku ukončování spolupráce. Jednotlivá kritéria popisují ideální stav, ke kterému bychom se chtěli při ukončování spolupráce s rodinou přiblížit. Je ale nutné zde zmínit, že se nám toto často nedaří naplnit, protože rodina může spolupráci se SAS vypovědět bez udání důvodů, k čemuž nezřídka dochází ještě dříve, než s rodinou začneme spolupracovat.¹⁶

3.2.1. Hospodaření rodiny

Cílem je rodina, která je schopna účelně hospodařit s přijatými prostředky. Toto kritérium splňuje rodina, která pravidelně a v termínu platí nájem + náklady na bydlení a to půl roku zpět. Vyjde s penězi od výplaty k výplatě, plánuje výdaje, nekupuje zbytečnosti, nedělá další dluhy. Stávající dluhy splácí, dodržuje reálné splátkové kalendáře, přiměřené výši dluhu a možnostem klienta, dodržuje termíny splátek (zkoumáme půl roku zpět). Je schopna řešit drobné mimořádné výdaje domácnosti (zdrojem vlastní úspory, má rezervu 1.000,- Kč). Má zajištěny prostředky k dodržování základní hygieny a má na ně peníze. A to na: mýdlo, šampon, pastu na zuby, kartáček a jiné toaletní potřeby. Prášek na praní, jar, prostředky na úklid. Má zajištěn prostor k realizaci osobní hygieny. Členové

¹⁶ Srov. Metodický pokyn – 15. *Hodnocení služby*. Charita Valašské Meziříčí, 2012.

mají zajištěnu adekvátní stravu. Dítě odpovídající svému věku a zásadám zdravé výživy – 5 X denně. Dospělý totéž – 3 X denně. Mají oblečení a obuv odpovídající velikosti, vzhledem a účelem věku jednotlivých členů domácnosti. Děti mají potřebné pomůcky do školy. V domácnosti mají elektřinu, vodu, topení, postele (místo na spaní), lůžkoviny, ručníky, utěrky, stůl, židle, úložný prostor, pračku, vařič (trouba), lednička, nádobí. Dítě navštěvuje pravidelně MŠ, chodí ve škole na obědy, navštěvuje zájmové kroužky, rodiče pravidelně hradí školní fond. Rodina nenosí do zastavárny věci osobní potřeby a vybavení domácnosti. Rodina pravidelně spoří.¹⁷

3.2.2. Vzdělávání dětí

Rodina je schopná zabezpečit pravidelnou školní a předškolní docházku a vhodné prostředí pro studium dětí. Kritériem je, že dítě navštěvuje předškolní zařízení (hlavním důvodem je, aby získalo návyky, mělo kontakt s vrstevníky, naučilo se respektovat autoritu, naučilo se režimu dne). Dítě pravidelně navštěvuje školu s RVP, který odpovídá jeho dovednostem a znalostem. Dítě je připravené na vyučování (má vypracované domácí úkoly, připravené věci, přezůvky, výtvarné pomůcky, oblečení a obutí do tělocviku, svačinu. Rodič se o dítě a jeho fungování ve škole zajímá. Když je dítě nemocné, dodržují léčebný režim. Dítě má prostor pro přípravu, má klid a podporu rodičů. Má školní pomůcky. Dítě se účastní akcí ve škole, které jsou významné pro rozvoj dítěte.¹⁸

3.2.3. Prostředí pro vývoj dětí

Rodina je schopna zabezpečit vhodné prostředí pro zdravý vývoj dětí. Vytváří podnětné a bezpečné prostředí odpovídající věku (vztahy mezi rodiči, sourozenci, širší rodinou, hračky, knížky..). Členové rodiny mají přiměřený fyzický kontakt, citovou vazbu a komunikují mezi sebou. Komunikace s dítětem odpovídá jeho věku. Rodiče se dítěti systematicky

¹⁷Srov. Metodický pokyn – 15. *Hodnocení služby*. Charita Valašské Meziříčí, 2012.

¹⁸Srov. Metodický pokyn – 15. *Hodnocení služby*. Charita Valašské Meziříčí, 2012.

věnují, nastavují přiměřené hranice a dbají na jejich dodržování, v případě jejich porušení používají adekvátní formy trestu. Dítě má smysluplné volnočasové aktivity, má denní režim, odpovídající věku a potřebám. Rodina dítě podporuje v kontaktu s vrstevníky a komunitou. Rodiče se zajímají s kým, a jak tráví děti volný čas (zajištění jejich bezpečí mimo domov vzhledem k věku). Rodina má společné smysluplné aktivity. Rodiče dětem zajistí smluvního pediatra, stomatologa a příslušné odborné lékaře – dodržují termíny preventivních prohlídek (očkování).

3.2.4. Schopnosti využívat příležitostí a obecných institucí

Rodina, která umí využívat příležitostí a obecných institucí ke svému růstu a uplatnění svých členů v daném společenském prostředí. Získává prostředky prací (prostřednictvím běžného pracovního poměru, podnikatelských aktivit), nebo je registrován na úřadu práce a aktivně se podílí na zvýšení kvalifikace. Osvojí si takové pracovní návyky, že si dokáže práci udržet i po zkušební době, nebo v ní uspěje. Umí si vyřídit odpovídající dávky, má potřebné informace. Disponují potřebnými doklady (občanský průkaz, pas, rodný list, oddací list, průkaz pojištěnce, rozsudky, smlouvy. Mají smluvního praktického lékaře, stomatologa a příslušné odborné lékaře dodržují termíny preventivních prohlídek. Orientuje se v nabídce veřejných služeb ve svém regionu a umí je využívat (pošta, banky, mateřské centrum, psycholog...)¹⁹

3.3. Cílová skupina

V této kapitole popisují sociálně aktivizační službu pro rodinu s dětmi a principy poskytování terénní služby.

¹⁹ Srov. Metodický pokyn – 19. *Analýza cílové skupina*. Charita Valašské Meziříčí, 2009.

3.3.1. Analýza cílové skupiny

Cílovou skupinu sociálně aktivizační služby tvoří: rodiny s dětmi, o které pečují, maximálně do věku 18 let, nebo do ukončení středoškolského studia, žijící v mikroregionu Valašskémeziříčsko-Kelečsko (tj. o obce: Branky, Choryně, Jarcová, Kladeruby, Kunovice, Lešná, Loučka, Mikulůvka, Oznice, Podolí, Police, Střítež nad Bečvou, Valašské, Meziříčí, Velká Lhota a Zašová), od začátku roku 2012 jsme své poskytování rozšířili dále na region Rožnovsko (tj. obce: Dolní Bečva, Prostřední Bečva, Horní Bečva, Hutisko-Solanec, Vidče, Vigantice, Rožnov pod Radhoštěm, Valašská Bystřice, Zubří), které potřebují obnovit své základní funkce. Také do této cílové skupiny patří rodiny, které usilují o návrat dětí umístěných v ústavní výchově a jejich doprovázení a podpora při navracení z ústavní výchovy.²⁰

3.3.2. Rodina

Rodině se služba věnuje v celé její šíři. Výchovné působení směřuje na rodiče, s kterými dojednáváme zakázku. Snažíme se ovlivnit jejich působení na kontext rodiny.

Její primární funkcí je zachování lidstva. Kromě biologické hodnoty má i vysokou hodnotu společenskou. Členové rodiny jsou spojeni společným soužitím, vzájemnou morální odpovědností a vzájemnou pomocí. Z hlediska socializace je rodina skupinou primární, jejíž život je charakterizován specifickým spojením biologických, hospodářských, morálních, psychologických, právních a jiných procesů, v nichž se jednotlivé funkce realizují. Konkrétní podoba rodiny, její velikost a funkce je závislá na společenských podmínkách v dané sociální struktuře.²¹

Rodina má plnit tyto funkce: vytvářet zdravé citové vztahy mezi rodiči a dětmi (vzájemný pocit lásky, bezpečí, jistoty, přijetí a vzájemného

²⁰Srov. Metodický pokyn – 19. *Analýza cílové skupiny*. Charita Valašské Meziříčí, 2009.

²¹ Srov. TRPIŠOVSKÁ, Dobromila. KOLEKTIV. *Kapitoly ze sociální psychologie*. Ústí nad Labem: Univerzita Jana Evangelisty Purkyně, 2000., s. 36.

respektu). Má vytvářet bezpečné prostředí pro zdravý rozvoj všech svých členů (otevřenost a respekt, přiměřené kontrola dětí, nastavování hranic, neagresivní prostředí, vnímání každého dítěte jako jedince, vnímání a respektování potřeb odpovídající danému věku dítěte a podobně) Vytváření prostoru pro výchovu a vzdělávání dětí (vedení dítěte k hodnotám a normám společenského chování, učení společenskému chování, podpora a vytváření prostoru pro zájmové aktivity odpovídající věku dítěte a běžně dostupným možnostem, kamarádi, zacházení s komunikačními prostředky, vhodný výchovný přístup rodičů k dítěti, společné trávení volného času rodičů a dětí) Zabezpečení životních potřeb všech členů rodiny (oblečení adekvátní době a věku, vybavené prostory pro bydlení, hygiena, školské pomůcky, lékařská péče)²²

3.3.3. Nabídka služby

Služba nabízí poskytování základního sociálního poradenství (např. o druhu sociálních služeb, o dávkách hmotné nouze a dávkách sociální péče, o bydlení)

Jako dalším se věnuje výchovnými a aktivizačními činnostmi s rodinou:

Pracovně výchovná činnost s dětmi (např. podpora zapojení dětí do domácích prací)

- Pracovně výchovná činnost s dospělými (např. podpora a nácvik rodičovského chování, společná činnost dětí a rodičů, vedení hospodaření, udržování domácnosti, vedení k pravidelné zdravotnické péči o sebe a děti, k hygienickým návykům, podpora a nácvik schopností a dovedností v jednání na úřadech a školách)
- Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních činností a dovedností dítěte (např. nácvik rodičů při přípravě dětí do

²² Srov. Metodický pokyn – 19. *Analýza cílové skupiny*. Charita Valašské Meziříčí, 2009.

školy, rozvoj grafomotoriky dětí pomocí pracovních listů, vedení k zásadám slušného chování)

- Zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí (např. vedení rodičů k vytváření denního režimu dětí, vedení k pravidelné docházce do školy a školky, vedení k zajištění klidného prostředí dítěte pro přípravu do školy)
- Zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity (např. motivace rodičů k návštěvám dětí do kroužků, včetně doprovodů, motivace k využívání možností dostupného doučování)

Služba zprostředkovává kontakt se společenským prostředím (např. zkontaktování na odborníky, jiné organizace a instituce, doprovody rodičů)

Sociálně terapeutické činnosti (např. posilování vlastní hodnoty, hledání vnitřních a vnějších zdrojů při řešení nepříznivé situace, podpora k přebírání zodpovědnosti za svá rozhodnutí, vedení ke společenským hodnotám, budování / upevňování vlastních hranic)

Pomáhá při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- Pomoc při vyřizování běžných záležitostí (např. doprovod při vyřizování dávek, k jednání na úřadech, k lékaři, vyřizování dokladů)
- Pomoc při obnovení nebo upevňování rodinných kontaktů, společenských kontaktů, motivace k zapojení blízké rodiny do řešení situace

Služba je poskytována bezplatně. Zákon č. 108/2006 o sociálních službách stanovuje v § 72, služby, které se poskytují bez úhrady, do této kategorie patří i sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.²³

Čas a místo poskytování služby: Sociální služba je po dohodě s klientem poskytována terénní formou, zpravidla v domácnosti klienta.

²³Srov. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Také může být poskytována formou doprovodu do zařízení, nebo institucí podle zakázky klienta.²⁴

- Služba je poskytována bezplatně

4. Individuální plánování

V této kapitole se věnuji teoretickému vymezení individuálního plánování.

Často se stává, že individuální plánování u některých poskytovatelů bývá administrativní záležitostí. Přitom je to příběh člověka, který prochází službou, od jednání až po ukončení. Individuální plánování má velmi mnoho podob. Přizpůsobujeme jej člověku, se kterým je plánováno, když je člověk více komunikativní plánujeme jinak než s tím, který je uzavřený, či nekomunikuje vůbec. V individuálním plánování máme možnost být uživateli blízko, zkusit s ním najít smysluplné řešení jeho složité situace. Je důležité, abychom hledali konkrétní podobu pomoci, konkrétním lidem. V individuálním plánu bychom měli číst příběh člověka, kde jsou definovány změny v jeho životě ať k lepšímu, nebo směrem ke zhoršení jeho situace, odráží se zde vztah pracovníka k uživateli.²⁵

Není výjimkou, že klíčový pracovník jediným člověkem, který bere uživatele vážně, naslouchá mu a podporuje ho v jeho vážných rozhodnutích. Samotný plán může být užitečný také k tomu, že si v něm zpětně může klient i pracovník připomenout cestu, která vedla k naplnění potřeb a řešení situace - nebo také vůbec ne. Je možná zpětná vazba pro pracovníka,

²⁴ Srov. Metodický pokyn - 6. *Průběh poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi*. Charita Valašské Meziříčí, 2009.

²⁵ Srov. PLACHÝ, ANTONÍN. Anketa. *Sociální práce: sociální práce*. České Budějovice: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2011, roč. 11, č. 3. ISSN 1213-6204, s. 3.

například pomocí supervize. Takto lze s individuálními plány pracovat pouze tehdy, že plánování není pouze formální, ale probíhá smysluplně.²⁶

4.1. Individuální plánování v kontextu platné legislativy

*„Úsilí o standardizaci provází obava, aby se neztratil jeho smysl. Aby forma nepřevážila nad obsahem, aby výsledkem nebyl jen stoh papírů, kde bude popsáno, jak má kdo standardně postupovat, a přitom se ztratí jedinečnost pomáhajících profesí, která spočívá v důrazu na vztah. Vztah přece nelze předepsat“.*²⁷

Od 1. 1. 2001 je individuální plánování vymezeno legislativou v Zákoně o sociálních službách č. 108/ 2006 Sb. z oddílu 2, v § 88 vyplývá povinnost poskytovatele sociální služby plánovat průběh jejího poskytování, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit její průběh za účasti osob které jsou uživateli služby. S ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců.²⁸

Každá registrovaná sociální služba je povinna dle zákona o sociálních službách ústně nebo písemně plánovat. V příloze č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. je uveden obsah standardů kvality sociální služby. Standardem kvality č. 5 je Individuální plánování průběhu sociální služby. Standard je členěn na 5 kritérií, která jsou označena písmeny a, b, c, d, e. Kritéria popisují povinnost poskytovatelů sociálních služeb, které musí splňovat. Poskytovatel má vypracovaná vnitřní pravidla odlišující se druhem a posláním sociální služby. Podle těchto pravidel by měla sociální služba plánovat a přehodnocovat proces poskytování služby. Průběh poskytování sociální služby plánuje poskytovatel s uživatelem, zohledňuje jeho stanovené osobní cíle. Hodnotí, zda jsou stanovené cíle průběžně

²⁶Srov. PLACHÝ, ANTONÍN. Anketa. *Sociální práce: sociálna práca*. České Budějovice: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2011, roč. 11, č. 3. ISSN 1213-6204, s. 3.

²⁷Srov. BAŠTECKÁ, Bohumila a Petr GOLDMANN. *Základy klinické psychologie*. 2001. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-505-4, s. 323.

²⁸ Srov. Zákon č. 108/2006 SB., o sociálních službách.

naplňovány. Pro plánování a hodnocení má určeného zaměstnance. Podle potřeby je zajištěno předávání informací o průběhu poskytování mezi zaměstnanci.²⁹

Individuální plánování sociální služby začíná jednáním se zájemcem o službu. Následuje dojednání smlouvy o poskytování sociální služby. V tomto okamžiku nastává počátek individuálního plánování s klientem. Nesmíme však zapomenout na to, že se individuální plánování promítá ve všech dalších standardech.

4.2. Principy a význam individuálního plánu

Cílem poskytování sociálních služeb je začlenění uživatele do běžného života, ve kterém bude následně používat běžně dostupné veřejné služby. Poskytovatel posiluje kompetence uživatele. Aktivizuje, motivuje a rozvíjí klientovy dovednosti. Individuální plán slouží i k následné kontrole, vedení organizace i pracovníkům poskytuje informace o tom jaký má poskytovaná služba průběh. Slouží i k dalšímu vyhodnocování služby.³⁰

4.3. Základní pojmy individuálního plánování

Proces vzniku individuálního plánování je nejdůležitější. To co probíhá při individuálním plánování mezi klientem a pracovníkem, má zásadní vliv na budoucí stav. Tento proces se může, ale nemusí s jednotlivými klienty cyklicky opakovat, je jedinečný. Individuální plány jednotlivých klientů se mohou lišit.

Výsledný plán má být důkazem, naplnění zákonného požadavku, směřování kroků v poskytování služeb. Zároveň zákon stanovuje, že do procesu musí být zapojen uživatel. Cíle si skutečně stanovuje klient. Svě

²⁹ Vyhláška 505/2006 Sb.

³⁰ Srov. KOLEKTIV AUTORŮ. *Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele* [online]. MPSV ČR, 2008 [cit. 2012-03-24]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf, s. 76-77.

úkoly a konkretizuje termíny, jsou zohledňovány jeho individuální schopnosti potřeby.³¹

4.4. Co je individuální plánování

Individuální plánování je rozhovor mezi klientem a pracovníkem. S cílem zmapovat potřeby uživatele a stanovit, jak může organizace cíl pomoci naplnit.

Individuální plánování je proces, při kterém dochází k interakci uživatele s poskytovatele. Dochází k vyjednávání toho, jaké jsou klientovy požadavky a nabídka služby. Plánování a následné hodnocení je nutné provádět za účasti uživatele, případně zákonného zástupce. Podporujeme samostatnost rozhodování klienta, jeho zodpovědnost za to jakou činnost si zvolí. Podporujeme a respektujeme vlastní vůli uživatelů. Dodržujeme jejich základní lidská práva, důstojnost. Nehledáme za uživatele řešení, ale podporujeme je, aby si ho našli sami. Poskytujeme možnost svobodné volby, nerozhodujeme za jedince, zároveň poukazujeme na přirozené důsledky tohoto rozhodnutí. Podporujeme jedince v tom, aby si uměl obhájit své názory a svá rozhodnutí. Vytváříme prostředí, které umožňuje učení se zodpovědnosti. Jsme pro klienta průvodci, ne pečovatelé. Rozsahem a možností služby nevytváříme závislost na službě. Učíme, aby využíval jiných běžně dostupných služeb, v jeho okolí, sociální služba nesmí nahrazovat běžně dostupnou službu. Získané informace sdělujeme pouze v kolektivu pracovníků, pokud jsou důležité pro dosažení cíle uživatele. Pokud si uživatel vysloveně nepřeje nějakou informaci zveřejnit, je povinností pracovníků jeho přání respektovat. Pracovník hledá způsoby, jakými získá důvěru uživatele k navázání vztahu, tuto důvěru si udržuje.

³¹ Srov. KOLEKTIV AUTORŮ. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4, s. 73

4.5. Lidské potřeby

Hledáme, proč klient selhává. Popisujeme jedince (rodinu) v celé souvislosti. Klíčový pracovník pomocí otázek zjišťuje aktuální potřeby. Popíše to, co uživatel potřebuje zvládnout, aby mohly být stanoveny kroky k nápravě. Diagnostikujeme, hodnotíme uživatele, analyzujeme situace, ve kterých se uživatel nachází, popisujeme problémy, které uživatel řeší.³²

Při odchylce od ideální hodnoty vnitřní rovnováhy člověka dochází k tomu, že lidský organismus chce něco získat, nebo se něčeho zbavit. Organismus se snaží o znovuoživení, to co vede k jejímu získání, nazýváme potřeby. Jejich dlouhodobé neuspokojení se negativně projevuje na každém člověku.³³

Podle Alberta a Dajan Pessa je důležité uspokojovat vývojové potřeby zejména v raném dětském věku, jinak dochází k nerovnováze v organismu.³⁴

Těmito potřebami jsou:³⁵

1. **Potřeba místa** je univerzální pro každého, když nezažije to, že je nějaké místo jenom jeho, nedokáže být doma nikde. Už od narození pro každého vlastní místo (např. v náručí matky) jedince symbolizuje pocit bezpečí a potřebu někam patřit. Má svou postel, prostor k hraní a žití. Také to, že nalezne své místo v rodině. Častým důsledkem nepřijetí bývá autoagrese. Neustálý neklid a „hledání sebe sama“, které končí u sekt, alkoholu, drog, hazardu.....
2. **Potřeba sycení**, člověk potřebuje být sycen. Dítě potřebuje zažít jistotu, svou vnitřní zkušenost, že se o něj někdo stará a uspokojuje

³² Srov. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb* [online]. Centrum sociálních služeb Praha, 2008 [cit. 2012-03-24]. ISBN JPD 3 - CZ.04.3.07/2.1.00.1/000. Dostupné z: <http://www.vcvscr.cz/ke-stazeni/38manual-pro-tvorbu-a-zavadeni-standardu-kvality.pdf> s.95

³³ Srov. HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X., s. 444.

³⁴ Srov. PESSO, Albert a Diane BOYDEN-PESSO. *Úvod do Pesso Boyden System Psychomotor*. Tišnov: Scan, 2009. ISBN 80-86620-15-8, s.56.

³⁵ Srov. PESSO, Albert a Diane BOYDEN-PESSO. *Úvod do Pesso Boyden System Psychomotor*. Tišnov: Scan, 2009. ISBN 80-86620-15-8, s68-72.

jeho potřeby potravy, na symbolické úrovni i sycení láskou a pozorností, vyprávěním.

3. **Potřeba podpory.** Dítě když přijde na svět je bezmocné a potřebuje bezmeznou podporu svých rodičů, jejich „náruč“ provází dítě po dobu, než je schopno se o sebe postarat samo.
4. **Potřeba ochrany.** Je důležité zajistit přiměřenou míru bezpečí, aby ochrana nebyla tak velká, aby zabránila samostatnosti.
5. **Potřeba limitů.** Důležité je pro člověka zažít to, že věci mají svůj řád. Naučit se, že nemůže dělat to, co chce, že se nemůže chovat bez ohledu na druhé.

4.6. Proces individuálního plánování v terénní službě SAS

Při setkání s rodinou je nutné posoudit funkce rodiny, zda chování a péče rodičů neohrožuje děti. V praxi je možno se setkat s různými druhy špatného zacházení – tělesné týrání, sexuální zneužívání, zanedbávání, emoční týrání.³⁶

Pokud rodina, ve které dítě žije, není schopna se o dítě starat, je nutné jí podpořit. Pokud ani tato snaha nepřinese žádoucí výsledky, je žádoucí umožnit odchod do jiné rodiny, zároveň ale zachovávat kontakt s rodinou původní. A to i v případě, že je dítě vychováváno v ústavu.³⁷

Cíle (potřeby) jednotlivých rodiny jsou specifické, přesto se často shodují v ústředních tématech – cílech. Jsou to zvládnutí rodičovské role, udržení bydlení, nalezení vhodného bydlení, nalezení zaměstnání.

Pro vyhodnocení aktuálního problému a následnou tvorbu individuálního plánu doporučuje Matoušek vycházet z:

³⁶ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce v praxi: specifika cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Potrál, 2005. ISBN 80-7367-002-X, s. 33.

³⁷ Srov. MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-739-8, s. 163.

- Označení problému klientem
- Označení osob a určení jejich rolí, které se podílejí na udržování problému
- Popisu prostředí, ve kterém se problém vyskytuje a vyjmenování předpokládaných příčin problému
- Jak často a kdy se problematické chování objevuje
- Jaký byl vývoj problémového chování a jaké jsou potřeby v současnosti
- Jak do současnosti problém klient řešil, jaké by potřeboval dovednosti k řešení problému nyní
- Jaké jsou zdroje dostupné pro klienta, jaké další zdroje jsou k dispozici
- Navrhnout postup řešení, vyjmenovat osoby, které by se mohly do tohoto zapojit³⁸

Proces tvorby individuálního plánu sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, Charity Valašské Meziříčí je dvojitým způsobem. Klíčový pracovník provede v terénu formou rozhovoru individuální plánování a následně provede záznam. Zpracuje individuální plán v počítači, následně vytiskne a předá klientovi. Nebo písemně, kdy je na základě společného rozhovoru individuální plán zaznamenán rukou psaným textem do formuláře. V průběhu poskytování intervencí a klientovi je předán v okamžiku sepsání.

Podle Macečka lze proces rozdělit do těchto etap:

„Vyjádření přání a potřeb“ Ptáme se klienta na to, co je jeho očekáváním. V čem bychom mu my, jako služba mohli pomoci. Co vnímá, že není v jeho silách, aby zvládl v tuto dobu sám a je to vzhledem k situaci v jaké se nachází nezbytně nutné. (pomoci vyřídit jednání na úřadě, zvládání výchovných problémů s dětmi). Někdy mohou být i nerealistické, či v rozporu s posláním naší organizace

³⁸ Srov. MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-739-8, s.165.

„Stanovení si osobního cíle“ Určíme průnik toho, co klient žádá a co mu jako sociální služba můžeme nabídnout, na čem jsme schopni společně pracovat. Zaměřujeme společné cíle do budoucna. Měly by být konkrétní, měřitelné, realizovatelné a takové, které změní situaci klienta.

„Určení jednotlivých kroků, kterými lze cíle dosáhnout“ Dojednáme konkrétní postup, včetně termínů kdy a kdo udělá jednotlivé kroky. Z počátku je nejlépe stanovovat malé dílčí cíle, kdy pomocí malých kroků dosáhneme cíle. Po celou dobu procesu, který vede k splnění cíle, se s klientem ujišťujeme, zda dojednaná zakázka odpovídá jeho potřebám. Zda opravdu cíle dosáhnout chce.

„Zhodnocení spolupráce“ Individuální plán je časově ohraničen, po uplynutí doby stanovené k dosažení cíle bychom si měli ve společné diskuzi s klientem ujasnit, zda bylo, či nebylo cíle dosaženo. Zda byla naše spolupráce úspěšně ukončena a naše služba splnila očekávání klienta. Z tohoto hodnocení vyplývají dvě možnosti – v případě splnění klientova očekávání, pokračovat ve spolupráci na dalším cíli, nebo ukončení spolupráce, protože již naši pomoc nepotřebuje. Nebo vyjádří jiná očekávání, jinou zakázku, na jejímž cíli budeme znovu spolupracovat. V průběhu spolupráce se často objevují nové skutečnosti a je právem klienta své cíle měnit.³⁹

4.7. Metodika individuálního plánování

Vypracovaná metodika je jedním z kritérií, kterým se posuzuje kvalita služby. Zároveň je velký pomocník při zaškolování nových pracovníků. Podle Bickové, Hrdinové 2011, by obsah metodiky vnitřních pravidel sociální služby měl vypadat takto:

Úvodní ustanovení vlastní formulace toho, co se plánováním rozumí, co je podstata služby. (její význam, smysl – dohodnout se v týmu v čem vidí

³⁹ Srov. KOLEKTIV AUTORŮ. *Profesní dovednosti sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4, s. 459-460.

služba smysl plánování, cíle, principy, pojmenovat zákonitosti, zásady, pravidla). Vymezení základních pojmů. Klíčový pracovník. Individuální plán (co obsahuje, pravidla, které si vedou pracovníci). Kdo je klient. (definovat kritérium, které splňuje pro naši službu) Postup plánování služby s klienty metody plánování (rozhovor,...) délka trvání rozhovoru, fáze a průběh rozhovoru (jeho struktura, pravidla pro průběh, jak sdílet v týmu) Postup plánování s klienty s obtížemi v komunikaci. Popis zásad pro plánování s těmito klienty. Jaké volíme jednotlivé metody. Jak často plánujeme. Způsob vyhodnocování plánů kdo se podílí na vyhodnocování plánů, frekvence, záznamy z vyhodnocování, pravidla pro sdílení v týmu, kritérium podle kterého se pozná realizace služby podle plánu, zda byl naplněn. Dokumentace individuálního plánování seznam veškeré dokumentace týkající se individuálního plánování, pravidla pro nahlížení do dokumentace, uložení dokumentace. Podpora klíčových pracovníků způsoby jak jsou podporováni pracovníci, kteří s klienty plánují. Kontrola jaké je pravidlo pro kontrolu individuálního plánování, osoby, které toto mohou provádět⁴⁰

4.8. Jaký je dobře formulovaný cíl?⁴¹

- „Je realistický“
- „Je konkrétní“
- „Je významný pro uživatele“
- „Je dosažitelný“
- „Je vyhodnotitelný“

⁴⁰Srov. KOLEKTIV AUTORŮ. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4 s. 78-81.

⁴¹ *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb* [online]. Centrum sociálních služeb Praha, 2008 [cit. 2012-03-24]. ISBN JPD 3 - CZ.04.3.07/2.1.00.1/000. Dostupné z: <http://www.vcvscr.cz/ke-stazeni/38manual-pro-tvorbu-a-zavadeni-standardu-kvality.pdf> s.100

4.9. Rizika a hrozby

V praxi se mi osvědčilo, věnovat se i této části plánování. Pokud má být cíl pro klienta významný a má ho splnit, je žádoucí to, aby si uvědomil, co může nastat v případě, kdy plán neuskuteční. Jedná se o současná, ale i o budoucí rizika, která mohou nastat jak pro samotného klienta, ale také ta která představuje on sám pro druhé. Při rozhovorech s klientem důležitou informací, jak moc si přeje cíle dosáhnout a právě tehdy, když si klient umí pojmenovat, jaké rizika a ztráty mu hrozí, nesplněním v jeho slovech poznáváme, motivaci a úsilí, které je ochoten pro splnění cíle vynaložit.

5. Sociální práce s rodinou

V této kapitole se věnuji metodám sociální práce, o které se při práci opíráme, a technikám sociální terapie.

5.1. Sociální terapie

Záměrem naší práce je dosáhnout změny v chování klienta. Během terapeutického procesu s klientem se snažíme postupně dosáhnout změn ohrožujících situací, porozumět a předejít rizikovému chování klienta. Také se zabýváme odhalením situací a podmínek, které toto chování podporují.⁴²

V procesu sociální terapie tzn. Intervencí poskytovaných klientovi se projevuje styl, osobnost a zaměření pracovníka. Do interakce s klientem vstupuje jeho odbornost, temperament i jeho povaha. Ne vždy je klient naladěný, na přístup sociálního pracovníka. Nikdy nesmíme opomenout to, že každá činnost, kterou klient dělá a má pro něj samotného nějaký účel.

⁴² Srov. ZAKOUŘILOVÁ, Eva. *Sociální terapie, aneb, Její teorie i speciální techniky, které pomáhají v sociální práci s rodinou*. Praha: Institut pro místní rozvoj, 2008. ISBN 80-86976-14-3, s. 9.

V poskytování terénní služby je práce náročnější v tom, že vstupujeme do prostoru klienta, do jeho obydlí, které ne vždy splňuje naše očekávání.⁴³

Je důležité navodit pocit důvěry a bezpečí. Respektovat to, že jsme u něj na návštěvě a to i v případech, kdy se nám to co uvidíme, nebude líbit, nebude splňovat naši představu běžného prostředí. Výjimku tvoří pouze situace, které ohrožují zdraví a vývoj dítěte, v těchto naopak zasáhnout musíme.

5.2. Role pracovníka

Pracovník je jeden z nejdůležitějších faktorů ovlivňující výsledky sociální práce. Jeho hlavním úkolem je navázat správný vztah se rodinou, dokázat motivovat klienta ke změně, pomáhat mu docílit změny. Správně odhadnout to nejdůležitější, co klient sděluje. Umět ve správný čas spolupráci ukončit.⁴⁴

5.3. Průběh práce s klientem

Důležité k dosažení úspěchu ve spolupráci, je vycházet ze silných stránek klienta. Zdůraznit to co umí, co zvládá a na této jeho schopnosti stavět. Zaměřit se na pozitivní změny, ukotvit v realitě. Průběžně vyhodnocujeme a poskytujeme zpětnou vazbu. Ta musí být podána motivačně, tak aby klient vnímal i negativní zkušenosti a nezdary tak, že se z nich může poučit a čerpat zkušenosti do budoucna. Klienta vedeme k tomu, aby si svůj problém dokázal pojmenovat sám, klademe důraz na jeho aktivní přístup. Snažíme se aktivizovat klientovy schopnosti, aby dosáhl změny. V průběhu práce musíme s klientem u klienta vytvářet reálný náhled na jeho situaci, na jeho chování. Nesmíme zapomínat na posilování sebedůvěry klienta a optimismu. V případě, že jsme si stanovili reálné cíle,

⁴³ Srov. ZAKOUŘILOVÁ, Eva. *Sociální terapie, aneb, Její teorie i speciální techniky, které pomáhají v sociální práci s rodinou*. Praha: Institut pro místní rozvoj, 2008. ISBN 80-86976-14-3, s.18 – 19.

⁴⁴ Srov. ZAKOUŘILOVÁ, Eva. *Sociální terapie, aneb, Její teorie i speciální techniky, které pomáhají v sociální práci s rodinou*. Praha: Institut pro místní rozvoj, 2008. ISBN 80-86976-14-3, s. 21

kteří klient zvládne. Za každý úspěch klienta oceňujeme a chválíme. Dáváme pozor, aby naše reakce byly pravdivé a oceňovaly konkrétní čin.⁴⁵

Každý klient, se kterým se setkáváme, přichází s něčím, co ho nebo někoho v jeho okolí trápí. Často se stává, že s požadavkem, abychom začali působit v rodině, přichází sociální pracovníce OSPOD, která s rodinou pracuje již nějakou dobu. Rodina se neposouvá ke zlepšení, v některých rodinách dojde i k zhoršení. S takovými rodinami je nejtěžší práce. Je nutné překonat jejich počáteční averzi a odstup vůči nám. Postup, jak navazujeme spolupráci s rodinou je stejný ať je to rodina, která si naši službu dojednala sama, nebo taková která začala spolupracovat na doporučení někoho jiného.

Podstatný rozdíl je v průběhu spolupráce. S těmi, co přicházejí sami, se daří velmi často problémy řešit a dochází ke zdárnému vyřešení toho, na čem chtějí spolupracovat a následnému ukončení poskytování služby.

S klienty, kteří přicházejí do naší služby prostřednictvím OSPOD, školy, nebo někoho jiného je velmi těžké překonat počáteční fázi navázání vztahu. Je to velmi obtížné. Pokud se nám podaří klienta přesvědčit, že spolupráce s námi je pro něho přínosná, a on se rozhodne své problémy řešit. Může spolupráce vést také ke zdárnému konci.

Musíme se však smířit s tím, že jsou klienti, které k úspěšné změně v jejich životě nedokážeme provést. Ať je to tím, že jim to tak jak to je vyhovuje, co se kolem nich děje neznámá nic, co by bylo v jejich chápání nutné změnit. Nebo také může nastat to, že nemají ke změně sílu.

5.3.1. Systemický přístup

Nejvýznamnějším představitelem tohoto směru je u nás Karel Úlehla. Ten v naší kultuře rozlišuje tři modely pomáhání. Jako první označil model křesťanský, postavený na sebeobětování, které je nejvyšší pomocí druhému. Druhý je model židovský, pro tento je typické že považuje jako

⁴⁵ Srov. ZAKOUŘILOVÁ, Eva. *Sociální terapie, aneb, Její teorie i speciální techniky, které pomáhají v sociální práci s rodinou*. Praha: Institut pro místní rozvoj, 2008. ISBN 80-86976-14-3, s. 34 - 35.

nejvyšší pomoc moudrou radu zkušeného. Pro třetí model jsou východiskem názory řeckého filozofa Prótagora. Podstatnou je skutečnost, že každý člověk je sám nejlepším posuzovatelem toho, jestli pomoc jemu poskytnutá je, nebo byla účinná.⁴⁶

Podle Matouška má sociální pracovník roli zprostředkovatele dohody mezi různými stranami. Zadavatelem zakázky může být klient, cílovou osobou, u níž má být dosaženo změny, posuzovatelem kvality vykonané práce. Důležitý je vždy kontext celého případu.⁴⁷

Systemická terapie se orientuje na interakční vzorce chování. Zkoumá podmínky, které jsou potřebné pro změnu. Výchozím předpokladem je to, že každý je součástí systému, takže i pozorovatel. Terapeut zkoumá současnost, nezabývá se minulostí. Soustřeďuje se na problémové systémy. Tyto jsou témata, která jsou hodnocena jako, něco co nositele obtěžuje. Zároveň je to možné změnit. Systemická terapie odlišuje kontrolu, přebírání starosti a kdy zadává zakázku někdo jiný než klient – od pomoci, kterou si vyžádá klient. Terapie musí mít stanoven a pojmenován cíl a musí být časově vymezena.⁴⁸

5.3.2. Pomoc a kontrola

Cokoli pracovník vykoná, patří do jedné nebo druhé skupiny. Pomoc je to, co si klient přeje. Pracovník navrhuje možnosti, ze kterých si klient vybírá.⁴⁹

Pracovník by měl mít vždy na paměti, že klient je tím, kdo o svém životě rozhoduje a určuje, jak bude jeho život vypadat. Výjimkou, kdy je užitečné kontrolu využívat, tvoří situace, kdy hrozí nebezpečí z prodlení,

⁴⁶Srov. ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9 s. 18-19.

⁴⁷ Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *KOLEKTIV. Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7, s. 223.

⁴⁸Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0, s. 234 – 235.

⁴⁹ Srov. ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9, s. 20- 21.

kdy je klient v akutní krizi nebo se jedná o klienta s tak nízkou inteligencí, že nedirektivní přístup nemá smysl.⁵⁰

Pracovník by měl ovládat umění pomoci i kontroly. Měl by vědět, zda se nachází ve fázi pomoci, či kontroly. Musí vědět, že obojí nelze dělat současně. Musí mít pro každou situaci různé alternativy k řešení. Vědět, že užitečnost a kontrolu posuzuje sám klient.⁵¹

Pomoc a kontrola se naplňuje profesionálními způsoby práce, které se dělí do osmi skupin. Profesionálním způsobem kontroly, kdy držitelem problému je pracovník: opatrování (pracovník je ten, kdo přebírá starost za klientova rozhodnutí, bere na sebe zodpovědnost a kontrolu za to, co klient řeší a klient toto akceptuje), dozor (pracovník hlídá to, co klient dělá a zda dodržuje, co slíbil splnit), přesvědčování (pracovník bere na sebe roli toho, kdo klienta motivuje a vede k změně postojů a názorů), vyjasňování (pracovník se snaží otevírat příležitosti, kdy si klient zformuje svou zakázku, podporuje ho, aby spolupráce byla jasná srozumitelná).⁵²

Způsoby pomoci, kdy je nezbytné, aby si pracovník opakovaně ověřovat, zda to, co dělá, se shoduje s tím, co si klient přeje. Těmito jsou: doprovázení (klient má problém a pracovníka žádá o to, aby ho provázel v jeho těžkosti, kterou nelze změnit), vzdělávání (klient přichází, aby od pracovníka získal určité znalosti, dovednosti, či informace), poradenství (pracovník poskytuje informace o tom, čemu klient nerozumí, pomáhá mu najít nejužitečnější cesty), terapie (klient má trápení, kterého se chce zbavit, společně s pracovníkem vymýšlí jak najít řešení, pracovník klienta oceňuje).⁵³

⁵⁰ Srov. KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9, s. 45.

⁵¹ Srov. ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9, s. 32.

⁵² Srov. ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9, s. 33-35.

⁵³ Srov. ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9, s. 35-41.

1.3.3. Terapie zaměřená na člověka

Carl R. Rogers ovlivnil sociální práci zjištěním, že klíčovou podmínkou, která souvisí s úspěšností, je přístup sociálního pracovníka ke klientovi.. Pracovník má usilovat o kongruenci, opravdovost, poskytovat pozitivní zpětnou vazbu a empatii. Pracovník vystupuje jako nedirektivní a nehodnotící. Snaží se být empatický a dívat se na situaci „klientovým“ očima. Sociální pracovník má ve vztahu s klientem usilovat o vřelost, respektování, uznání a porozumění. Dle této teorie je člověk ve své podstatě dobrý, osobnost je třeba respektovat. Je schopen řídit se vlastními hodnotami, které si uvědomuje. Je vůči sobě i ostatním zodpovědný, schopen hodnotit své pocity, myšlenky a chování. Je schopen osobnostní změny a rozvíjet své pozitivní vlastnosti. Každý člověk má potřebu sebeaktualizace, která se naplňuje prostřednictvím uspokojování aktuálních potřeb a je podstatou lidské motivace.⁵⁴

Přístup, nazývaný „terapie zaměřená na klienta“, „terapie zaměřená na člověka“ či „terapie rozhovorem“. Jedná se o přístup nedirektivní, otevřeným rozhovorem klienta a terapeuta, při němž terapeut neinterpretuje, neusměrňuje, ale chová se vřele, empaticky, opravdově a v souladu se svým prožíváním. Tímto postojem umožňuje klientovi podněcovat jeho samostatný rozvoj a otevřené projevení se.⁵⁵

Alternativním přístupem, který z teorie vychází, je motivační rozhovor. Který to přístup kombinovaný s technikami reflektivního naslouchání a pokládání reflektivních otázek. Podstatou je podpora vnitřní motivace lidí při změně chování.

Principy – vyjádření empatie, rozvíjení rozporů, vyhýbat se argumentaci, „tanec“ s odporem, podporování víry ve vlastní schopnosti klienta.

⁵⁴Srov. MATOUŠEK, Oldřich. KOLEKTIV. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7, s. 203 - 204.

⁵⁵ Srov. PROCHAZKA, James O. a John C. NORCROSS. *Psychoterapeutické systémy*. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-7169-766-4, s. 113 -126.

Základní techniky – otevřené otázky, reflektivní naslouchání, oceňování, shrnování, vyvolání sebe motivujícího prohlášení⁵⁶

5.3.4. Příklady vhodných otázek pro rozhovor s klientem:

Kdo nebo co vás přesvědčilo, že uvažujete o tak, že je to problém? Máte nějaký nápad, co udělat? Dalo by se udělat ještě něco jiného? Co byste chtěl dělat nyní? Proč je pro vás to co se nyní děje problém? S čím máte největší starosti? Co je tím co vás nejvíce trápí? Chcete, aby to tak bylo? Dá se to nějak vyřešit? Je něco co byste rád sdělit? Jak by to mělo vypadat, abyste byl spokojený? Rozumíte informacím, které vám podávám? Je možné, abyste situaci zvládl sám, nebo je někdo kdo by vám mohl pomoci? Dokážete pojmenovat, co vás na tom trápí? Je něco co vám na plánu vadí? Myslíte si, že je to jinak? Jak bychom to mohli zjistit? Co z to pro vás znamená? Zkusíme spolu promyslet, jak budeme postupovat dál, jednotlivé kroky? Jaký bude podle vás první krok? Jaký další? Budete potřebovat pomoc? Co je tou příčinou, že to nezvládnete sám? V čem se změní váš život, pokud se vám podaří splnit, to co plánujete? Například? Stane se něco, když se to nepodaří? Je něco co jsem vynechal? Myslíte, že by se ještě mohlo něco stát? Říkali vám něco ostatní z vašeho okolí? Jaké jsou, proč chcete změnu? Chcete v tom dále pokračovat? Co byste mohl udělat, aby se situace zlepšila?⁵⁷

6. Kazuistika

V této kapitole bych chtěla na jednom konkrétním příkladu, kterému jsem se sama věnovala jako klíčový pracovník, demonstrovat proces individuálního plánování. V kazuistice je zobrazeno, jak se projevila spolupráce s dalšími subjekty a zda byla služba klientovi prospěšná. Jak probíhalo IP a s jakým výsledkem.

⁵⁶ Srov. MILLER, William R. a Stephen ROLLNICK. *Motivační rozhovory: Příprava lidí ke změně závislého chování*. 1. vyd. Tišnov: Scan, 2003. ISBN 80-866620-09-3, s. 49-55.

⁵⁷ Srov. ZAKOURŘILOVÁ, Eva. *Sociální terapie, aneb, Její teorie i speciální techniky, které pomáhají v sociální práci s rodinou*. Praha: Institut pro místní rozvoj, 2008. ISBN 80-86976-14-3, s. 135.

6.1. Příklad individuálního plánování formou příběhu

Paní Šárka se narodila v roce 1985. V úplné rodině, kde otec i matka měli problémy spojené s užíváním alkoholu. Z dětství má vzpomínky, že se rodiče často hádali. Otec byl hudebník, žil bohémským způsobem života a to, co jeho manželku v počátku k němu přitahovalo, vedlo k rozpadu jejich vztahu. Nakonec se rozvedli, když bylo paní Šárce 6 let. Matka se znovu provdala a paní Šárka žila v její péči. Matka již nepila. Narodil se jí bratr.

Paní Šárka základní školu zvládla bez velkých potíží. Nepatřila sice zrovna mezi nejlepší žáky, mívala kázeňské problémy, přesto byla mezi spolužáky i učiteli oblíbená. Potíže začaly na odborném učilišti. Ve svých šestnácti letech navázala velmi blízký vztah ke svému otci, který ji v ničem neomezoval. Dokonce jí podporoval v tom, aby si užila života naplno. S tím zásadně nesouhlasila její matka. Ta se snažila všemožným způsobem paní Šárku usměrnit. Nakonec paní Šárka byla umístěna ve výchovném ústavu v Jihlavě. Z rozhovorů vyplynulo, že na toto období nerada vzpomíná, ze strany matky vnímala její umístění do výchovného zařízení tak, že se jí chtěla zbavit a v jejím problematickém životním období jí opustila. (když hovoří o matce, jsou její projevy velmi emotivní, je znát, že toto téma je pro paní Šárku velmi bolestivé).

Při pobytu v J. se seznámila se svým budoucím manželem Liborem. Když byla v osmnácti letech propuštěna, vzali se. Narodily se jí brzy po sobě tři děti Dalibor 2002, Šárka 2003 a Karolína 2004. Období, kdy žila se svým manželem, popisuje jako šťastné, přesto rodinu zasáhla tragédie. Její manžel spáchal v roce 2006 sebevraždu.

Paní Šárka se nikdy nerozhovořila o nějakých detailech, pouze mi řekla, že se oběsil a ona ho našla a pokoušela se ho zachránit, ale marně. Zmínila se párkrát, že to bylo pro ni velmi šokující, protože to nečekala. Říkala, že by jí nenapadlo, že by její manžel o něčem takovém uvažoval a byl schopen si sáhnout na život. Neměli mezi sebou žádné problémy. Akorát tchýně svoji snachu nikdy vlídně nepřijala a po synově smrti

neudržovala kontakt ani s ní ani s vnoučaty. Dávala pí Šárce za vinu to, co se stalo.

Pravděpodobně následkem této traumatické události začala mít paní Šárka zdravotní potíže. Bolesti, třes, bušení srdce, kolabovala, několikrát jí byla přivolána rychlá záchranná služba. Podstoupila různá vyšetření, z nichž nakonec vyplynulo, že její problémy jsou psychického rázu. Navštívila psychiatra a dostala léky, které jí pomohly s překonáním somatických potíží.

Následující dva roky prožila paní Šárka způsobem, na který nerada vzpomíná. Hodně pila a střídala partnery. Podařilo se jí vyřídit si vdovský a sirotčí důchod. Její partneři jí využívali a nechávali se od ní finančně vydržovat. V roce 2007 při autonehodě zahynul její bratr, se kterým stále udržovala jakýsi kontakt. V té době žila s násilnickým partnerem, který zbil jejího syna tak, že musel být hospitalizován a dokonce byl vyšetřován policií za ublížení na zdraví. Ve spise OSPOD jsem měla možnost vidět i fotografie podlitin. S tímto partnerem stále žila, těsně před Vánocemi 2007 bydleli v podnájmu, kde to bylo podle slov paní Šárky „hrozné“. Museli si topit v kamnech, netekla tam teplá voda. Všechny tři děti dostaly nějaké průjemové onemocnění. Paní Šárka navštívila pohotovost, kde jí ošetřující lékař velmi vynadal, a řekl, že děti musí hospitalizovat a že vše nahlásí na příslušný OSPOD.

Paní Šárka se po této informaci opila. V restauraci byla s nějakou ženou, se kterou se domluvila a odjela na druhý den do Prahy. Období pobytu v Praze paní Šárka chce také ze svého života vymazat. Svěřila se, že žila po různých ubytovnách, vykonávala různé práce. Seznámila se tam s přítelem, se kterým stále žije, s panem Šimonem. V dubnu 2008 se vrátila zpět do města.

Zde se událo to, že děti, které zanechala v nemocnici, byly umístěny v kojeneckém ústavu a byla nařízena ústavní výchova.

Paní Šárka po dobu, kdy byla v Praze, své děti nekontaktovala. Jednou telefonovala sociální pracovníci na OSPOD, kdy se ptala, kde jsou

děti a jak se mají. V tomto období sociální pracovnice OSPOD mapovala, jaké jsou možnosti umístit děti v jejich bližší rodině. Ze strany otce byli prarodiče, kteří péči odmítli. Šárčina matka souhlasila s tím, že si děti vezme do péče. Toto oznámila právě telefonující matce, kterou tato informace zasáhla a kategoricky jí v telefonu řekla, že s tím nesouhlasí. Pracovnice OSPOD jí sdělila, jaké jsou povinnosti rodiče a pokud, se nebude o své děti starat svěří je soud do péče jiné blízké osoby.

Tato informace byla pro paní Šárku impulzem k tomu, že se vrátila zpět i s přítelem, kterého si našla v Praze. Od dubna 2008 si našla bydlení v ubytovně a začala navštěvovat děti v kojeneckém ústavu. Následně si pronajala byt a brávala si děti i na víkendy. Probíhalo jednání u soudu o změně ústavní výchovy na navrácení dětí do rodiny.

V této její životní fázi vstoupila do jejího života služba SAS.

Obsahem prvního individuálního plánu, pro který byl použit formulář příloha č. 1, byl cíl: **Mít děti u sebe v péči.** Překážkou bylo to, že paní bydlela v podnájmu, kde neměla pro děti zařízení (postele, skříně). Jako krátkodobý cíl spolupráce bylo právě zajištění tohoto zařízení domácnosti. Kroky vedoucí k tomuto cíli byly rozděleny mezi pracovnicí (ta zjistí, zda není nějaký nábytek v Charitním šatníku, podívá se na internet), klientka (bude sledovat inzeráty, zajistí postele, skříně, stoly, nakoupí věci pro děti) Termín do září 2008, kdy proběhne soud o svěření dětí do péče. Splnění cíle: Byt bude přizpůsoben pro děti, bude tam vybavení. Termín dalšího plánování říjen 2008.

Následovalo období, kdy se klientka vyhýbala spolupráci, ta byla následně ukončena. Téměř rok se nic nedělo. O děti projevovala zájem, navštěvovala je v kojeneckém ústavu. V dubnu 2009 si sama našla jiný podnájem, kde podmínky byly vhodné pro děti, v červnu proběhl soud, ty jí začátkem prázdnin byly svěřeny do péče. Pracovnice OSPOD znovu zprostředkovala kontakt s naší službou a byla určena jiná klíčová pracovnice.

Paní Šárka si v předcházejícím období vyřídila vdovský a sirotčí důchod, dávky na děti, dochází do kojeneckého ústavu na psychologické konzultace, s dětmi na logopedii, grafomotoriku.

Naším společným cílem v plánu č. 1 bylo: **Zvládnutí školní přípravy s D., a péče o všechny tři děti.** Klientka neviděla žádné překážky, pracovnice označila za překážku to, že dům, kde si našli podnájem je ve vzdálené části blízkého města a tak by se mohlo stávat, že například. Zaspí, nebo budou děti nemocné a pro matku bude složité se někam dostat. To paní Šárka jako problematické neviděla. Kroky byly takové, že se při návštěvě pracovnice, která bude dvakrát týdně, bude matka se synem připravovat do školy a konzultovat s pracovnící jak probíhá příprava v jiné dny. Budou hovořit o péči o děti, v případě, že něco nebude vědět, pracovnice jí poradí. Splnění cíle se pozná podle toho, jak budou prospívat děti. Termín dalšího plánu říjen 2009.

Další plánování bylo v prosinci č. 2 2009. V minulém období se matka zaevidovala na úřad práce, jelikož nejmladší dítě dosáhlo věku čtyř let. Co se týkalo školní přípravy, matka byla důsledná. Občas se stalo, že D. do školy nešel a to právě pro to, že to bylo na autobus daleko, a když byly nemocné mladší děti, nemohla ho doprovodit. Všechny absence důsledně omlouvala, telefonicky se dotazovala na to, co mají dělat doma a úkoly s chlapcem splnila. V listopadu neprobíhaly schůzky, paní Šárka je rušila. V následném rozhovoru se přiznala, že její přítel hodně pil, vodil si domů pochybné kamarády, dokonce zasahovala policie. Jeho „píjáčké“ období trvalo měsíc. A již ho má za sebou. Doporučila jsem jí, aby s přítelem hovořila o tom, jaké to pro ni a pro její děti má důsledky. Její rodina je pod dohledem sociálně právní ochrany dětí. Paní Šárku situace zasáhla, a proto si do individuálního plánu stanovila cíle: **Najít práci, Ujasnit vztah s přítelem a zapojit ho do spolupráce se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi a psychická podpora klientky, zvládnutí školní přípravy a péče o děti.** Také u těchto cílů paní Šárka neviděla žádné překážky. Kroky k cíli najít práci: pracovnice bude sledovat nabídky na internetu a na schůzky jí přinese vytištěné. Paní Šárka pak bude kontaktovat firmy. Také si

napíše životopis, který jí pracovnice vytiskne. Do jednoho roku si najde práci. Kroky k cíli ujasnit si vztah s přítelem a zapojit ho do spolupráce se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi: při schůzkách bude přítomný přítel, budeme společně hovořit o problémech rodiny, objednájí se na konzultaci k rodinné terapeutce Mgr. L. Jak poznáme splnění cíle: budou probíhat společné schůzky, rodina bude chodit k psychologce. Termín duben 2010, kdy bude další plánování.

23. 4. 2010 plánování č. 3. V minulém období neproběhla žádná schůzka, při které by byl přítomen přítel. Nechtěl se s pracovnicí setkat. Matka uvedla, že již nepije a chová se vzorně. Se vším jí pomáhá. Schůzky se uskutečňovaly nepravidelně. Aktivita byla vykazována pouze týkající se školní přípravy. Následující schůzku po dojednání individuálního plánu paní Šárka řekla, že na hledání práce spolupracovat nechce, protože si uvědomila, že by práci se třemi dětmi těžko zvládala a přítel začal pracovat na stavbě, takže chodí domů až večer. K psychologce nešli, problém zvládli. Na schůzkách probíhaly s paní Šarkou motivující rozhovory. Společně jsme ohodnotily splnění cílů: Najít práci 0 %, Ujasnit vztah s přítelem a zapojit ho do spolupráce se sociálně aktivizační službou pro rodiny s dětmi a psychická podpora klientky 75 %, zvládnutí školní přípravy a péče o děti 50 %. Stanovené cíle na další období: **zvládnutí školní přípravy a péče o děti, paní Šárka by si chtěla dodělat učiliště má jen základní vzdělání, psychická podpora – být vyslechnuta.** Pracovnice bude docházet do rodiny jedenkrát týdně, protože se většinou nedaří uskutečnění dvou schůzek během týdne domluvily jsme se na pravidelných návštěvách v pondělí ve 14:00. Kdy budeme společně pracovat na školní přípravě a konzultovat péči o děti. Pracovnice donese pracovní listy, které bude mít matka pro děti na následující týden. Na další schůzce si to probereme. Další cíl dodělat vzdělání: pracovnice zjistí, jaké jsou možnosti v nejbližším okolí, následně se paní Šárka půjde do školy osobně zeptat, popřípadě jí pracovnice doprovodí. Cíl psychická podpora-být vyslechnuta: paní Šárka si určila na škále, jak se nyní cítí (O nejhůře 10 nejlépe) nyní se cítí na 6, chce

se posunout na 8. Splnění těchto cílů září 2010, toto bude také termín dalšího plánování.

Září 2010 plánování č. 4. Rodina si v srpnu 2010 našla nový byt v Rožnově pod Radhoštěm. V minulém období jsme pracovali na školní přípravě a podpory při péči o děti. Tento cíl byl splněn na 100 %. Další cíl, týkající se doděláním vzdělání, pracovnice zjistila, že je možnost studia na škole nedaleko jejího bytu. Avšak paní Šárka řekla, že si to rozmyslela, že se třemi dětmi by bylo studium náročné a že by to nezvládla. Splněno 0 %. Psychická podpora, schůzky probíhaly, paní Šárka označila na škále posun na 8 splněno 100 %. Cíle na další období: **psychická podpora – být vyslechnuta, zvládnutí školní přípravy a péče o děti.** Kroky k těmto cílům byly ponechány stejné. Klientce bylo doporučeno své psychické problémy konzultovat s psychologem. Paní Šárka přiznala, že nemá moc důvěru k cizím lidem a z psychologa má strach. Domluvily jsme se, že pokud se její psychický stav nezlepší, navštíví psychologa, protože jí v tomto naše služba nemůže pomoci. Další termín únor 2011.

Únor 2011 individuální plán č. 5. V minulém období se odehrálo v rodině několik závažných situací. Přítel, který pracuje na sezónních pracích, měl zase své „píjáčké“ období. Několikrát byla přivolána policie. Paní Šárka pod vlivem na něj vytáhla nůž a on ji uhodil. Paní Šárka hovořila o tom, že se s ním chce rozejít. Schůzky právě v době od ledna 2011 probíhaly nepravidelně. Naše rozhovory se týkaly konzumace alkoholu partnerů, jak to působí na děti, jak by to mělo vypadat, co by mohla paní Šárka udělat. Hodnocení obou cíle zvládnutí školní přípravy a péče o děti bylo 75 %. Přesto, že péče o děti ze strany matky byla v pořádku, tak se nacházely v prostředí, které je ohrožovalo chováním obou partnerů. Což si matka uvědomovala. Cíl psychická podpora – být vyslechnuta byl splněn, avšak jsme se rozhodly ho nehodnotit, protože to nebyl správně pojmenovaný cíl. Jelikož jsme se domluvily, že v případě zhoršení psychického stavu u paní Šárky a ten nastal, již toto nebude řešit s námi, tak jsme se domluvily, že toto nebude předmětem našeho cíle. Paní Šárka by si chtěla udělat pořádek ve svém životě, chtěla by přestat pít,

vyřešit vztah s přítelem, v bytě ve kterém bydlí je dost vysoký nájem, tak by chtěla najít levnější bydlení. Jelikož mají nyní málo peněz najít práci. Školní přípravu zvládá, ale bylo jí řečeno, že děti nemají rozvinuté logické myšlení tak by tímto chtěla pomoci. Cíle: **Bydlení, práce, pomoc při rozvoji logického myšlení dětí.** Kroky – Bydlení – pracovnice bude vyhledávat inzeráty na internetu, paní Šárka sledovat vývěsky a inzeráty. Následně bude aktivně kontaktovat majitele. Práce - pracovnice bude sledovat a nosit nabídky práce, pomůže sepsat životopis, paní Šárka se bude dívat v okolí a sledovat inzeráty ve vývěskách, na obchodech zda nehledají prodavačku. Aktivně na inzeráty reagovat. Rozvoj logického myšlení – pracovnice bude nosit materiály, vysvětlí jak s dětmi logické myšlení trénovat. Následně matka bude pracovat s dětmi sama, také jí nechá materiály na další období, pak si budou o tom povídat, co a jak se jim dařilo, či nikoli. Termín do konce června 2011.

16. 8. 2011 individuální plán č. 6 V minulém období se paní Šárka potýkala se svými psychickými problémy. Rozhodla se, že nebude pít, což pravděpodobně mělo za důsledek to, že se u ní vyskytovaly stavy malátnosti, bušení srdce. Dokonce jí museli volat rychlou záchrannou službu, kdy lékařem nebyla zjištěna žádná somatická příčina. Paní Šárka řekla, že jí píchli neurol a tak se jí ulevilo. Lékař jí doporučil navštívit psychiatra. Což udělala. Ten jí předepsal léky. Ty užívá. Situace s přítelem se vyřešila. Zase nepije. Začal chodit do práce. Poukazovala jsem na to, že se tyto situace periodicky opakují, pokud chodí do práce tak nepije. Ale pokud práci nemá, tak má pravděpodobně hodně volného času a tráví ho tímto způsobem. Paní Šárka hovořila, že si to také myslí, že už mu dala jasné podmínky, pokud se nezačne ovládat, tak se s ním rozejde. Domluvili se, že si koupí kola a také budou hodně času trávit s dětmi. Bude s nimi chodit na procházky, bude si s nimi hrát. Také přítele zapojí do domácích činností. Hodnotily jsme splnění cílů, jelikož se uklidnil problém s přítelem, tak paní Šárka neměla potřebu hledat si práci, ani levnější bydlení. Na pár schůzkách jsme hovořily o možnostech přinesených inzerátů, ale znovu uvedla, že nemůže pracovat, protože jak by zvládla péči o tři děti. Ale

v zimě, až nebude mít práci přítel, tak si práci najde. 0% Nový byt nehledá, protože mluvila s majitelem, vysvětlila mu svou finanční situaci a on jí zlevnil o 1000,-. 0 % Na rozvoji logického myšlení bylo intenzivně pracováno. Matka aktivně plnila úkoly, byly jí zapůjčeny hry, které s dětmi hrála. 100 %. Jelikož přestala pít, a ještě se necítila dobře v „nové kůži“ požádala o pomoc v tom, aby se mohla svěřovat se svými problémy a následně v rozhovoru hledat další řešení. Také chtěla požádat o zrušení soudního dohledu. **Cíl: zvládnutí své psychiky, žádost o zrušení soudního dohledu.** Co se týká otázek psychiky, bude pracovnice hovořit s klientkou o jejich problémech a směřovat jí k psychologické péči Mgr. L. Tento cíl nebyl termínovaný. Co se týká žádosti o zrušení soudního dohledu domluvena návštěva kanceláře sociálně právní ochrany dětí, kde dostane potřebné informace a mohou jí tam sepsat i návrh. Termín listopad 2011.

31. 10. 2011 individuální plán č. 7. V říjnu skončil přítel se sezónními pracemi. Paní Šárka ho přesvědčila, aby býval přítomen u schůzek. Podařilo se s ním navázat hovor na téma alkoholu a toho co v rodině způsobuje. Přiznal, že ví, že asi nesmí pít vůbec. Protože si nedokáže, když je v restauraci říct, že si dá dvě piva říct, že půjde domů. Nyní zkouší do restaurací nechodit. Paní Šárka mu řekla, že pokud přijde domů pod vlivem, ta ho do bytu nevpustí, bude muset spát ve sklepě. Což se mu už také stalo. Z atmosféry bylo znát, že se vzájemně sblížili. Začali jsme hovořit o ukončení poskytování služby. Paní Šárka projevila obavu, jak to zvládne, protože ví, že když se něco stane tak zavolá a probere to, hned se jí uleví. Bylo jí vysvětleno, že sociální služby takto nemohou pracovat, že si toto najde v běžném životě, třeba kamarádku, nebo i pomoc psychologa. Paní Šárka se již psychologické pomoci nebrání. Paní Mgr. L., jí byla doporučena i jejím psychiatrem. Tak se po Vánocích určitě objedná. Hodnocení cílů bylo rozpačité, paní Šárka nešla, podat žádost o zrušení soudního dohledu. A to pro to, že její přítel ještě občas pije, tak že se bojí, že by jí to stejně nedali. 100 %. A zvládnutí psychiky nelze hodnotit. Paní Šárka řekla, že je to na 100 %. Z čehož vyplynulo, že naše služba již v rodině není potřebná a to se zase nelíbilo klientce. Stanovili jsme si cíl na

další období a to **napěci vánoční cukroví** termín prosinec 2011 a **přípravení rodiny na ukončení služby březem 2012.**

V březnu 2012 byl s klientkou, přítelem a jejími dětmi veden dlouhý rozhovor o ukončení služby. I když paní Šárka projevila obavu z toho, jaké to bude, když nebude mít jistotu, že jí někdo „kryje záda“, přesto bylo znát, že je natolik silná a ví, co chce, že ukončení služby je správné. Na této schůzce si společně vytvořili koláž, která je zde přiložena. Při tvorbě si všichni navzájem pomáhali, a i když v pravé části je znázorněn kříž, který symbolizuje zesnulého manžela. Samotná práce i koláž působí optimisticky. Přítel se vyjádřil tak, že ví, že manžel bude stále v mysli paní Šárky, ona zase tak, že pro ni je současný přítel velmi důležitou osobou, ale manžel je také součástí jejich života a tak na toto nechce zapomenout. I dětem chce uchovat tuto vzpomínku.



2.4.2012 bylo ukončeno poskytování služby v rodině paní Šárky. Podařilo se nám napěci vánoční cukroví. Pomáhaly děti, také přítel, v rodině byla velmi krásná atmosféra. Paní Šárka již byla na dvou konzultacích u psycholožky Mgr. L.. I když přítel v lednu a v únoru několikrát přespal ve sklepě, nestalo se, že by byl agresivní, ani nezasahovala policie. Paní Šárka

řekla, že nejdůležitější co udělala, je to, že přestala pít. Ocenila i naši službu. Není nikde zaručeno, že se nemůže opakovat situace, která byla v roce 2008. Avšak nyní je paní Šárka natolik samostatná ví co dělat, kam se obrátit v případě problémů, že poskytování služby by nebylo správné, spíše už by nyní směřovalo k závislosti a ztrátě samostatnosti klientky.

7. Individuální plánování v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi v Charitě Valašské Meziříčí

Jako zdroj informací o tom, jak probíhá individuální plánování v Charitě Valašské Meziříčí, jsem použila rozhovor s pracovníci, které s klienty plánují. Jedná se o 4 pracovníce, které poskytují službu klientům na plný úvazek a dalšího ½ úvazku pracovníce, která je zároveň vedoucí služby. Rozhovor jsem vedla se čtyřmi pracovníci. Pátá pracovníce je ve službě měsíc, a proto odmítla poskytnout rozhovor s tím, že s individuálním plánováním nemá ještě tolik zkušeností, aby mi mohla podat relevantní informace pro mou bakalářskou práci. Zhodnocení a analýza rozhovorů má sloužit v této práci jako příklad dobré praxe.

7.1. Způsob, cíl a kritéria rozhovorů

Rozhovory se konaly v květnu 2012. Oslovila jsem pracovníce, které jsou mými kolegyněmi a s klienty plánují. Rozhovor měl polo strukturovanou podobu. Jako podklad jsem použila šest otázek, které jsem položila všem respondentům. Odpovědi jsem zde roztřídila do tematických úseků a okomentovala.

V každém rozhovoru je patrné, že pracovníce jsou ve svém plánování jednotné, osvojily si používat stejné postupy i techniky. Což dokazuje, že v zařízení je předávána dobrá praxe. Z některých rozhovorů vyplynuly podnětné závěry, které mohou být rozvinuty následně v praxi.

Metodou analýzy rozhovoru bylo srovnání jednotlivých výroků a části rozhovorů, které se týkají relevantních témat.

7.2. Zkušenosti pracovníků získané v průběhu procesu plánování s klienty

Prvním tématem rozhovorů bylo to, jakým způsobem se připravují pracovníci, dále jak prezentují individuální plánování klientům a jak klienti na proces reagují.

Pracovnice 1:

Takže příprava klientů probíhá tak, že klient je v rámci jednání se zájemcem kdy se mu vysvětluje proč plánovat, povinnost plánovat a hlavně ten důvod pro toho klienta, že to není jen náš důvod ten papír, ale že je to důležité vůbec pro poskytování té služby. Potom bezprostředně před tím než se rozhodneme vlastně plánovat tak probereme ještě jednou ty náležitosti toho individuálního plánu. A většinou dycky řeknu tu jednu schůzku dopředu, aby si vlastně ten klient v hlavě sám zesumíroval na čem vlastně by chtěl pracovat a co je pro něho důležité a potom se připravím i já, že si zase já nachystám nějaké své podněty k tomu, co vidím jako důležité, aby se pracovalo na tom na té schůzce to dáváme dohromady. Jak na IP reagují, no spíš jak na nějakou nutnou povinnost, kterou musí splnit ještě to jako.....no nezaznamenala jsem, že by to vnímali, že to je super, že si to můžou napsat a že je to pro ně podpůrné. Ale možná je to naše chyba, že to není v klientech, že jim to neumíme dobře předat? Možná, že v jiných službách jsou nadšení, nevím...?

Pracovnice 2:

Náročnější to individuální plánování je s klientem poprvé, protože z naší strany nemůže dostávat žádné podněty, protože ta spolupráce s ním ještě netrvá dlouho. Takže se vlastně plánují jenom činnosti, na kterých se dohodneme během uzavírání smlouvy, nebo během jednání se zájemcem. Když plánuju s klientem opakovaně, tak se v kanceláři připravuju tak, že se podívám do toho předešlého individuálního plánu, co jsme měli v krocích, co jsme měli přesně v hrozbách v cílech snažím se podívat i do zápisů....., jestli ty zápisy souhlasí s tím, co v individuálním plánu máme. Pokud v těch zápisech se objeví něco, že se s tím klientem často bavíme, nebo otvíráme témata, které nejsou součástí toho plánu to od nás jako, jakoby podnět pro další plánování a podnět pro práci dalších cílech.

Když s klientem plánujem poprvé, jsou jeho reakce většinou takové, že nevidí význam, proč se plánuje, k čemu to je, ale je tam důležité mu to vysvětlit, i když to vysvětlování se jedná už při tom samotném jednání se zájemcem. Pro mne je důležité, třeba když to s tím klientem domluví, že na

další schůzce budeme plánovat, tak ten termín dodržet. Hmm....Někdy se stane, že nastane akutní situace kdy musí něco řešit, tak se ten individuální plánování přesuneme.

Pracovnice 3:

Tak na individuální plánování s klientem se připravuji tak, že, že si jednak zjistím co nejvíce informací od něj i od právě těch spolupracujících objektů. Pokud se jedná o první plán, kdy ještě není úplně jasné, na čem se bude potřeba spolupracovat, tak se snažíme vyvolat jednání s pracovnící OSPODU, kde se společně domlouváme jaký v čem je největší problém v rodině a na čem by bylo dobré společně pracovat. To je asi taková nejdůležitější příprava, ..potom samozřejmě ..se příprava s klientem, kde mu musím vysvětlit, proč je plánování důležité, co to znamená, jak se při tom postupuje.

Pracovnice 4:

Pracovnice neodpověděla...

Z rozhovorů vyplývá, že každá pracovnice má jiný náhled na to, jak se předem připravovat na individuální plánování. Společný názor mají na první plánování, které označují jako nejnáročnější. Předmětem prvního individuálního plánu jsou dojednané činnosti vyplývající ze smlouvy. Pro jednu pracovnici je prvořadým prvkem konzultace s pracovníkem sociálně právní ochrany dětí. Při opakovaném plánování se pracovnice připravují prostudováním spisů a předchozích individuálních plánů.

Druhým tématem je to, kdy se začne plánovat, kdo se do individuálního plánování zapojuje a jak proces plánování vypadá.

Pracovnice 1:

Nám předává rodinu OSPOD, tak většinou oni se podílí na plánování, protože oni si řeknou, v čem vidí oblasti, které pojmenujeme kterých by chtěli, aby se spolupracovalo, takže ty se zahrnou do individuálního plánu. Na to IP se připraví, tak 30% klientů, kterým to sdělím, že se mají připravit a mají si to nachystat. A dám jim dopředu i tu prázdnou bublinu. Tak se mi tak 30 % připraví. Ale při tom samotném plánování si myslím, že jsou aktivní.

Pracovnice 2:

Ted'ka se mi stalo, že vlastně se s klientem plánovalo poprvé a podněty do individuálního plánu dal i OSPOD, co by teda chtěl, aby se plánovalo, na čem by se spolupracovalo, ale tam to naštěstí bylo v souladu i s tím co chtěl klient. Někdy, na některých klientech se mi osvědčilo plánovat

strukturovaně, že prostě pojmenujeme si jasně cíl, jasně kroky si pojmenujeme a máme pojmenované, co udělá klient, co uděláme my, jaké jsou rizika, jaké jsou hrozby, jak pozná, že ten cíl splnil. U některého klienta tohleto nemůžu vůbec uplatnit, takže ta individuální plánováníon ví teda, že plánujeme, ale to individuální plánování probíhá formou rozhovoru, že se o tom prostě jenom volně bavíme. Bavíme se třeba o tom, že by chtěl získat bydlení a já mu neřeknu co konkrétně vy pro to můžete udělat, jaké jsou kroky.....Tak se prostě ptáme: Jak toho dosáhnete? Co vy uděláte?

Individuální plánování by mělo probíhat tak že bylo vlastně měl být rozhovor klienta a pracovníka. Jsou klienti, kteří vlastně jsou pasivní a jsou nekomunikativní. Takže neřeknou konkrétně, co by chtěli, nerozvinou větu, takže se člověk doptává a ptáme se ano, ne, chcete tohle, nechcete.... Takže to není rozhovor, ale spíše jenom jednoslovné odpovědi. Ale s tímhle tím mám zkušenost jenom při prvním plánování

Výstupem vlastně toho individuálního plánování je stanovení nějakých cílů, na kterých se společně pracuje. A které by tomu klientovi měly pomoci v té jeho, v té jeho situaci. Někteří klienti si myslím, že to individuální plánování vnímají jako potřebné, protože je to pro ně jak kdyby určitá struktura o čem jsou ty naše schůzky o čem je ta služba. Na čem společně plánujeme, na čem společně pracujeme.

Průběh individuálního plánování vypadá tak, že nejdříve vlastně zhodnocujeme předešlý individuální plán, zhodnotíme, co se z pohledu klienta povedlo a nepovedlo. Co se povedlo a nepovedlo u jednotlivých cílů. Nejprve klient řekne, jak to procentuálně vidí, nebo na škále 1 – 10 jak to vidí má tam hodnocení i ze strany pracovníka. Potom se taky bavíme o tom, proč se to prostě nepovedlo ten cíl naplnit nebo co by k tomu potřeboval potom teda stanovujeme cíle na další tři měsíce na které budeme pracovat někdy to je tak že tyto cíle jsou stejné, ale mají jenom jiné kroky někdy jsou to cíle nové někdy jsou to cíle návazné. Mě se teda víc osvědčil obrázkový individuální plán, buď bublinový, anebo teďka obrázkový, aby ten klient v tom obrázkovém individuálním plánu má všechny cíle na jedné straně, což si myslím, že na jednu stranu je přehledné protože na jednom papíře má popsány všechny cíle ve čtverečku všechny kroky, všechny rizika. Ale na druhou stranu je to celkem malým písmem tak zase to když vidí v těch bublinách, když otevře bublinu a vidí: chce si najít zaměstnání a na jednom papíře má všechno rozepsáno...

Pracovnice 3:

Moje zkušenost je taková, že to klient většinou moc nechápe. Pokud to ještě nezažil, pokud je to poprvé, tak si to moc nedovede představit. Občas jsem zaznamenala i takový trochu vyděšený pohled v očích u klienta, kdy neví, co to znamená. A to se daří většinou rozplynout až při té konkrétní činnosti.. Jaké jsou jeho sny, po čem nejvíc touží a tak se většinou rozpovídá o svých nějakých představách. O tom jak by chtěl ten domek se zahrádkou ..a podobně. ..při tom konkrétním plánování teda mu první ukázu takový ten náš, tu naši osnovu takové ty bubliny a vysvětlím mu teda o co půjde, vysvětlím mu že si naplánuje, že si spolu stanovíme cíl naší spolupráce, že si

naplánujeme kroky, které udělá on, v čem mu pomůžeme my ... také jaká budou kritéria toho splněného cíle.

Pracovnice 4:

Proces individuálního plánování probíhá v okamžiku, když se setkám s klientem. Tak, okamžikem kdy je to jednání se zájemcem tak už uvažuji,snažím se jí uvést do nějakého systému, do nějakého plánu. I když to klientovi takto neříkám, že to je ten plán, ale je to něco, co o čem já vím, že je to domluva na čem budeme spolupracovat....Já plánuju opravdu pořádk. Vždycky když začnu třeba schůzku tak jako začneme nějakým neutrálním tématem ...povídáme si. Pak přejdeme k tomu, na čem jsem se domluvili, při minulé schůzce, co jsme chtěli jako udělat jestli to co měl udělat klient, co jsem měla udělat já mluvíme o tom, takovou jakoby revizi těch, těch, těch... věcí co se udály, udělaly. Na konci schůzky shrnutí a je to takové, jakoby vyhodnocení..... Když je to při tom jednání tak je to vlastně ten počátek v tom že se mu snažím vysvětlit to, co je naše služba, k čemu to bude pro něj, k čemu mu to bude. A co mu můžeme nabídnout.

.... s klientem je to předjednané takže on ví, že se do té spolupráce zapojují právě tyto subjekty a všechny tady ty tři: naše služba, např. škola a klient jsme na takové jakési stejné úrovni a všichni tři hledáme nějaký ten společný cíl, který je akceptovatelný pro všechny.. Plánujeme způsobem, že se domluví schůzka a řekneme si tento den, kdy budeme individuálně plánovat. Je většina klientů, kteří toto jsou schopni zvládnout. Začneme hovořit o tom, co budou cíle spolupráce..... Mám teda pár, pár klientůnebo, jedny určitě. ..., kteří jakoby nejsou schopni udělat to, že si sednou a budou plánovat. Takže s těmi jakoby plánuji trošku za pochodu ale výstupem je samozřejmě také písemný individuální plán, který si nakonec oni také ztvrdí svými podpisy.

Takže jsou takové ty dvě verze: buď si opravdu sedneme a domluvíme se, napíšeme. Já to pak zpracuji na počítači v kanceláři.. začátek je nějaký popis té situace ...pokud je to už další individuální plán tak následuje hodnocení.....splnitelných, splnitelnosti, nebo jak se splnily cíle předchozího individuálního plánuhovoříme o tom, co by chtěl a pak teda jsou také, podněty co nabízí SAS.

Proces individuálního plánování začíná při jednání se zájemcem. Samotný individuální plán se tvoří po uzavření smlouvy. Ve službě se používá formulář, který je pracovním nazván bubliny, viz příloha číslo 2. Ten označily všechny pracovnice jako základ pro plánování. Hlavním nástrojem pracovnic je rozhovor s klientem, ve kterém se hledá cíl spolupráce. Jedna pracovnice uvedla, že každé setkání s klientem řeší v kontextu s individuálním plánováním, podle jejích slov plánuje neustále

Třetí téma se týkalo toho, zda považuje klient individuální plánování za důležité.

Pracovnice 1:

No potřebné Nevím, jestli vnímá, ale vyhýbat, to bych neřekla, že se vyhýbají. Berou to jako součást povinností služby.

Pracovnice 2:

Někteří klienti strašně těžko pochopí, proč se to dělá.

Pracovnice 3:

Asi by se i vyhýbal, kdybych mu nechala ten prostor, Jako potřebné to je schopen asi vnímat až, až má nějakou zkušenost, tak třeba druhý, třetí plán, tak už třeba hodnotíme ten předešlý...tak se mi zdá, že začíná pomalu chápat k čemu to je. Jinak to asi...moc, se mi zdá ..nevnímá jako potřebné. Hlavně z toho začátku... se to dost těžko I když se snažím jim to vysvětlovat a ukazovat jim to názorně, co to je, tak si myslím, že tam zpočátku to moc jako potřebné nevnímá.

Pracovnice 4:

Klient se zpočátku možná tváří, že ..mu to nevyhovuje, ale většinou nakonec opravdu všichni co s nimi pracují zjistí, že je to důležité a že jako by ví, co teď a co potom. A taky ví, co od nás mohou očekávat. Co s nima vlastně řešíme, na co se budeme ptát. A ...každý asi potřebuje nějaký...nějakou strukturu a nějaký řád v životě.

Z odpovědí vyplývá, že klienti přijímají plánování z počátku s nedůvěrou, takže závisí na dovednosti pracovníka přiblížit individuální plánování klientovi tak, aby aktivně spolupracoval.

Čtvrté téma se věnuje tomu, jak pracovnice s různými informacemi od klienta nakládají dále, zda se objevují v rozhovorech témata, ke kterým se klienti staví negativně, nebo něčemu nerozumí.

Pracovnice 1:

Třeba naše poznatky, které vnímáme po celou dobu služby, ale oni na tom nechtějí pracovat. Naše služba je nízkoprahová, tam prostě nemáme vůbec žádné páky, jakým způsobem klienta donutit pracovat na těch oblastech, které vnímáme jako důležité. Tak jediné, je neustále připomínat, poukazovat na důsledky povětšinou se ty důsledky už projeví během poskytování té služby, že něco někde krachne,..takže mohu poukázat a vidíte, kdybychom to udělali tak a tak, nebo bylo důležité udělat toto, proto máte tohle. A někdy se to podaří, až na základě těchto důsledků. Že to tam něco krachne tak oni na

tom začnou pracovat, ale někdy ne celou dobu. Většinou, je to třeba s tím alkoholem a s těma dluhama. To jsou asi dvě takové, čemu oni se vyhýbají. Těmto oblastem. Jo když celý život pije a je mu padesát a nikdy to jako neřešil a už je to prostě standart jeho života tak on už vůbec nevnímá potřebu to nějakým způsobem měnit.

Pracovnice 2:

Někdy se mi stane, že ve smlouvě mám jenom matku a stane se, že ona chce aby se pracovalo na zaměstnání partnera, který ve smlouvě není a spolupracovat nechce, což ale není teda výsledek individuálního plánování Jako já jako nedostatek individuálního plánování ...třeba z mojí strany vidím to, že pro mě je strašně těžké pojmenovat ty cíle...klientoviaby ty cíle byly v souladu s posláním. A aby byly pro toho klienta tak pochopitelné, aby se daly měřit i ohraničené, což je teďka můj problém v pojmenovávání cílů, s kterým já musím pracovat.

Pracovnice 3:

Pokud se ten problém, který se nějak objevil, nebo jako vyplaval na povrch snaží zamést pod koberec spíš a dává najevo, že o tom nechce příliš mluvit což se taky velice často stává, že něco tak jako vypustí, že se něco děje, ale nechce to víc rozebírat. Tak se snažím při dalších schůzkách na to ... se k tomu opatrně vracet. Naznačovat že třeba ten problém s těmi dluhy, by se neměl nechávat tak a že bychom se k tomu měli vrátit a zkusit s tím něco udělat. Tak vždycky je asi nějaká rezerva v tom, jak to tomu klientovi vysvětlit tu potřebnost toho plánování. Tam to určitě jsou velké ještě rezervy ...vidím to i v tom, když třeba naznačím třeba v rodině, nebo se domlouváme na tom, že příští schůzku budem plánovat...vidím prostě takovou nejistotu a jakousi obavu často v jejich očích. Nesetkala jsem se zatím s tím, že by se na to někdo těšil, nebo že by si o to řekl, dokonce to se mi nestalo, a tak asi to nějaká příčina, že to není všechno asi úplně v pořádku. Že se to nestalo ještě takovou běžnou součástí té naší práce s klienty tak to je určitě ještě nedostatek protože i když třeba klient přijde s nějakým novým nápadem co by potřeboval, potřeboval pomoc tak mu připomenu třeba, že ale to není součástí plánu, že na to ...že jsme o tom dosud nikdy nemluvili...tak se tváří dost nechápavě. Přesto jako že asi není s tím plně srostlý, nebo srovnaný s tím, že teda jedem,že ta naše práce odehrává podle nějakého plánu. Vždycky jim to musím připomenout a navrhnout třeba že to dáme do plánu, nebo jak, jak se na tom domluvíme. Tak to bude asi ještě nějaký takový nedostatek nedořešený. To aspoň vnímám já.

A největší problém je teda vysvětlit mu co jsou to rizika a hrozby.... tom mu teda musím asi nejvíce pomáhat, když, když k tomu dojdeme, při plánování toho konkrétního cíle. Ale možná je to můj problém, že jim nedovedu vysvětlit, to přesně. Co to znamená. Ještě se daří třeba vysvětlit mu, že...co to je ta hrozba, co se stane, když cíl nesplní, tak to si on dovede samozřejmě představit, tak to není tak problém to pojmenovat, ale co to, ty ta rizika jak jim předcházet. To se prostě hrozně špatně vysvětluje.

Pracovnice 4:

...že klient hovoří například o tom, že má dluhy, avšak to není jeho, jeho primární zakázka. Ale z mého pohledu je to natolik důležité, aby se to tam zmínilo.

V této oblasti se pracovnice shodují na tom, že jedním z největších problémů klientů jsou dluhy. Avšak pro klienty je to tak podceňovaný problém, že odmítají na jeho řešení spolupracovat. Také stále trápí pracovnice jak správně motivovat klienty k samotnému individuálnímu plánování.

Páté téma se věnuje tomu, co pracovnice označují jako své osvědčené metody, při individuálním plánování.

Pracovnice 1:

Osvědčilo se mi určitě ještě se dívat na ty cíle z hlediska poslání té služby, abych se v tom dokázala zorientovat, pomáhá mi to, jak máme ten výpis, co tam patří, vlastně co je cílem té služby jako obecně, abych nezapomněla na nějakou oblast.

Pracovnice 2:

Mně se třeba při individuálním plánování osvědčilo to, že pokud máme s klientem domluvený termín schůzky, že budeme plánovat, tak na té předešlé schůzce ten individuální plán, který budeme hodnotit, probereme, podíváme se do něho, já mu řeknu, ať se na to prostě podívá, ať nad tím popřemýšlí, co se mu podařilo, že se na něho, jak kdyby takhle připravíme a potom, když máme domluven ten termín, termín dodržet. Mně se teda víc osvědčil obrázkový individuální plán, buď bublinový a nebo teďka obrázkový

Pracovnice 3:

Tak co se mi osvědčilo Pořád o tom mluvit, pořád vysvětlovat, začít tím, že ...že ho prostě jenom tak o tom klábosíme ...co by v tom životě chtěl, s čím třeba není ve svém životě spokojený a jaké jsou jeho sny a představy, aby prostě se mu to snažím přiblížit tak, aby to vnímal jako takovou běžnou součást života a abych mu taky ukázala, že tohle to děláme všichni nějakým způsobem, že všichni si nějakým způsobem plánujeme čas nebo ať už je to formou opravdu nějakého rozplánování nebo může být to právě jenom v těch snech a představách a ...že ten plán se už víc blíží té realitě a tomu reálnému splnění, třeba aspoň některých těch snů. Tak takže se mu to snažím tak zlidštit a převést do normálního života. Přesvědčit jich, že to není nic mimořádného, že to není žádná formalita, že to není ten napsaný papír,

ale že to je věc, která je součástí života každého z nás tak to doufám že mu to trošku přiblížím tady tuto ..tento proces.

V každém případě oceňuji i to, že se třeba těch schůzek aktivně zúčastnili, že třeba měli zájem s tím něco dělat a naopakasi při některých plánech je potřeba i říci, že jsme se neposunuli a že je to,nějak přešlapujeme na místě, že by s tím bylo dobré něco udělat.

Pracovnice 4:

Já nepoužívám moc obrázky, ale opravdu bubliny, které jsme vytvořili jsou pro mě prioritní. Je to takové jako přehledné, barevné samozřejmě někdo by mohl říct, že je to..... jako by pro určitou úroveň mentální klientů, ale ...to že tam právě nemám ty obrázky tak mi připadá, že nemusím mít obavu to použít pro jakýkoli typ klientů, protože i já sama, když to mám takto jako znázorněné, tak se mi zdá, že se mi v tom i lépe pracuje. Vprostřed je ten cíl, někdy jsou tam smajlíky, které určují na škále, jak poznáme to splnění toho cíle to zlepšení a ...myslím že já třeba plánuji...nebo vlastně moje práce celková je taková celkově ta práce je hodně rogersovská a motivující, mám tuto zásadu...motivace.... takže je to práce klienta, která vychází opravdu z něho z jeho vnitřku tak je možné i ty cíle i to jeho chování, co dělá jakoby dlouhodobě, je ...možné získat z dlouhodobé perspektivy.

Každá pracovnice uvedla svou osvědčenou metodu a většinou žádá z nich se neopakovala. Jmenovitě to je důsledné dojednávání cílů v souladu s posláním služby, dodržování termínů plánování, vysvětlování klientovi, motivace. Také z rozhovorů je poznat, že pracovnice nad procesem individuálního plánování hodně přemýšlí a stále hledají nové možnosti jak s klientem dále pracovat.

Šestým tématem je otázka, zdali je individuální plánování důležité. Mohla by být služba poskytována bez individuálního plánování?

Pracovnice 1:

Považuji to za úplně nejvíc důležité, myslím si, že ti klienti mají své problémy jako nejen pro to, ale i pro to, že nedokáží takhle třeba uvažovat do budoucna, nedokážou si říct jaká rizika, nedokážou si říct, co třeba mohou využít jaké zdroje. Jako, že právě proto, že ani možná nepřemýšlí o nějakém cíli, nebo jaký to má dopad, když ten cíl nesplní. A pro mě osobně též, protože já nejsem schopná jako bez nějakýho takovýho rozvrhu, jako je ten individuální plán, vůbec fungovat.

Pracovnice 2:

Individuální plánování ve službě považuji za jako důležité nedokážu si tedy představit, že by služba bez něho fungovala, protože si myslím, že to individuální plánování vydává určitý směr práce...směr práce s klientem ..je

důležitý pro to, aby ten klient věděl taky, co od té služby očekává, nebo může očekávat, co nemůže a aby ty schůzky měly určitou strukturu

Pracovnice 3:

Tak zpočátku před těmi lety, když jsme s tím začínali, tak si pamatuju, že jsme to fakt moc nechápali a přišlo nám to jako strašná práce navíc a nesmyslná a nepochopitelná. Hlavně jsme si nedovedli představit, jak to těm klientům budem vysvětlovat, protože je to nad naše síly jim to vysvětlit. Proč tohle...proč takto pracovat ...zdálo se nám, že náš typ klientů se ani pro to nehodí, že oni chtějí řešit problémy během dnešního dne a nějaká dlouhodobá perspektiva jich opravdu moc nezajímá a nejsou schopni takto uvažovat ..no a nakonec po těch zkušenostech ...to zdaleka už tak nevnímám a cítím, že to je opravdu potřebné, že my musíme, klienty vést k tomu aby právě nějak tu perspektivu toho života řešili, aby nežili ze dne na den. A že ta forma toho plánování je právě jednou z těch možností jak jim to ukazovat. Předestírat, že normální život je takový, že musíme plánovat kroky dopředu, že musíme se starat o to, co bude za týden, za měsíc za rok či za dva. Takže to vidím opravdu jako potřebné. To je taková moje zkušenost, a že to určitě, ta práce dostává nějaký systém. Někaký tah, nějaký...lépe se hodnotí, zda spolupráce měla smysl, jestli se třeba na něčem zapracovalo. Jestli se něco posunulo v tom jejich životě. Jestli oni se nějak posunuli. Dá se to s nimi mnohem lépe hodnotit. Právě na základě těch plánů. A si myslím, že pro ně je to velký přínos a povzbuzení, když vidí že, že si dali nějaký cíl třeba se k němu aspoň o pár krůčků posunuli. Že to je pro ně určitě velká škola. A něco co třeba dosud nikdy nedělali, a může je to hodně naučit.

Pracovnice 4:

Individuální plánování je důležitéjestli si dovedu představit bez plánování....já jsem začínala 2007, kdy se plány začaly teprve nějak rozvíjet, takže jsem ten začátek ...byl..zvláštní, já jsem se setkala poprvé s nějakou literaturou ...a moc jsem tomu nerozuměla, nikdo mi vlastně nepředal žádné, velké informace ani školení jsem neměla, takže jsem se v tom právě strašně plácala ...ale myslím si, že každý člověk má mít nějaký plán, nějakou vizi, vidět dopředu ve svém životě i ti naši klienti ti moc právě neuvažují,řeší ty věci teďka. ...naše společnost je taková na úkoly zaměřená a tihleti lidé, kteří jsou v tomhleto až tak jiní takvznikají ty problémy ...ve vztahu k té naší sociální službě, která má zas nějakou kontrolu ze strany poskytovatele kdo je financuje ze strany státu a ...i já jsem zrovna taková, že ...potřebuju mít jakési hmatatelné důkazy o tom co dělám a jakoby vykazovat co mám pro sebe, když si třeba řeknu, co jsem včera dělala a co budu dělat zítra a tak dále, ...tak je to pro mě opravdu důležité to plánování

Přestože je to zákonná povinnost, kterou služba musí splňovat, tak z odpovědí všech pracovníků vyplývá, že individuální plánování je základním stavebním prvkem ve spolupráci s klientem. V procesu práce s klientem

určuje směr, kam se bude odvíjet další spolupráce. Proces poskytování služby se díky plánování stává přehledný a jasný. Pracovnice mají možnost uceleného náhledu na svou práci s klientem prostřednictvím analýzy individuálních plánů.

7.1. Shrnutí výzkumné části (rozhovorů):

Povinnost plánovat nám ukládá zákon. V rozhovorech s pracovnicemi, které pracovaly s klienty v době, než vznikla tato zákonná povinnost, se objevilo, že jejich počátek individuálního plánování byl nelehký. Samy měly problém přijmout tuto povinnost a to především proto, že nevěděly, jak se plánuje, nebo proto, že jim připadalo naprosto nemožné s touto cílovou skupinou plánovat. Proces, který následoval, postupně dovedl pracovnice k poznání, že individuální plánování je základním stavebním prvkem ve spolupráci s klientem.

Plánování musí splňovat povinné znaky, zároveň každá pracovnice má své osvědčené techniky. Mezi ně zmiňovaly například: důsledné dodržování termínů schůzek, na kterých se plánuje, dojednávání cílů v souladu s posláním služby, trpělivé vysvětlování, motivace klienta. Individuální plánování je velmi kreativní činnost a pracovnice nad procesem individuálního plánování hodně přemýšlí a stále hledají nové možnosti jak s klientem dále pracovat.

Shoda nastala v nejproblematičtější oblasti, ve které se klienti nacházejí. Jedná se o problém s dluhy. Pro klienty je to tak podceňovaný problém, že odmítají na jeho řešení spolupracovat.

Pracovníci si kladou otázku, jak správně motivovat klienty k samotnému individuálnímu plánování. Jak z odpovědí vyplývá, klienti přijímají plánování z počátku s nedůvěrou, je hlavním úkolem pracovnice službu a individuální plánování klientovi přiblížit tak, aby aktivně spolupracoval.

Proces individuálního plánování začíná již při jednání se zájemcem. Samotný individuální plán se tvoří po uzavření smlouvy. Ve službě se používá formulář, který je pracovně nazván bubliny viz příloha číslo 2. Ten

označily všechny pracovnice jako základ pro plánování. Hlavním nástrojem pracovnic je rozhovor s klientem, ve kterém se hledá cíl spolupráce. Jedna pracovnice uvedla, že každé setkání s klientem řeší v kontextu s individuálním plánováním, svůj způsob označila, že plánuje pořad.

Z rozhovorů vyplývá, že každá pracovnice má jiný názor na to jak se připravovat na individuální plánování. Společný názor mají na první plánování, které označují jako nejnáročnější. V něm jsou předmětem plánu dojednané činnosti vyplývající ze smlouvy. Pro jednu pracovnici je prvořadým prvkem konzultace s pracovníkem sociálně právní ochrany dětí. Při opakovaném plánování se pracovnice připravují prostudováním spisů a individuálních plánů.

V procesu práce s klientem určuje směr, kam se bude odvíjet další spolupráce. Proces poskytování služby se díky plánování stává přehledný a jasný. Pracovníci mají možnost uceleného náhledu na svou práci s klientem prostřednictvím analýzy individuálních plánů.

Závěr

Ve své bakalářské práci jsem se věnovala problematice individuálního plánování s klienty sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi v Charitě Valašské Meziříčí. Pracuji v této službě téměř od jejího počátku. Měla jsem možnost být u procesu tvorby metodiky. A také jejího postupného zavádění do praxe. V této činnosti s klienty jsem viděla velké rezervy z mé strany, měla jsem hodně otázek, na které jsem hledala odpovědi. A to bylo důvodem, proč jsem si toto téma, vybrala pro svou bakalářskou práci. Společně s týmem jsme sdíleli své nejistoty, zda plánujeme dobře a v souladu se standardy. Tématu jsem se věnovala téměř rok. Nyní myslím, že naše plánování je na takové úrovni, že je funkční a praktické. Používám pro plánování s klienty formulář, na vytvoření kterého jsem se podílela. Je jednoduchý a osvědčil se všem.

Jak vyplynulo z rozhovorů, stále hledáme, jak správně klienta motivovat, aby byl aktivní, jak už při plánování, tak při samotné práci na splnění cílů.

Cílem mé práce bylo potvrdit, že smysl práce pracovníka, který se snaží motivovat a oceňovat, se projeví tehdy, když klient začne úspěšně samostatně plnit a stanovovat cíle, kdy se rozhodne převzít svou zodpovědnost za to, jak prožívá svůj život. Je to zásluha klienta, protože bez jeho vlastní snahy a motivace by nedosáhl úspěchu.

Seznam použité literatury a pramenů:

Literatura:

BAŠTECKÁ, Bohumila a Petr GOLDMANN. *Základy klinické psychologie*. 2001. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-505-4.

BEDNÁŘ, Martin. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Olomouc: Caritas - VOŠ sociální Olomouc, 2011. ISBN 978-80-260-0086-0.

HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.

JANOUSHKOVÁ, Klára. *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.

KOLEKTIV AUTORŮ. *Profesní dovednosti sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4.

KOLEKTIV AUTORŮ. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.

MATOUŠEK, Oldřich. KOLEKTIV. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální práce v praxi: specifika cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

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

MATOUŠEK, Oldřich a Hana PAZLAROVÁ. *Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-739-8.

MILLER, William R. a Stephen ROLLNICK. *Motivační rozhovory: Příprava lidí ke změně závislého chování*. 1. vyd. Tišnov: Scan, 2003. ISBN 80-866620-09-3.

PESSO, Albert a Diane BOYDEN-PESSO. *Úvod do Pessu Boyden System Psychomotor*. Tišnov: Scan, 2009. ISBN 80-86620-15-8

PROCHAZKA, James O. a John C. NORCROSS. *Psychoterapeutické systémy*. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-7169-766-

TRPIŠOVSKÁ, Dobromila. KOLEKTIV. *Kapitoly ze sociální psychologie*. Ustí nad Labem: Univerzita Jana Evangelisty Purkyně, 2000. ISBN 8070443049.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.

ZAKOUREILOVÁ, Eva. *Sociální terapie, aneb, Její teorie i speciální techniky, které pomáhají v sociální práci s rodinou*. Praha: Institut pro místní rozvoj, 2008. ISBN 80-86976-14-3.

Zákony:

Zákon o Sociálních službách č. 108/2006 Sb.

Zákon o Sociálně právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb.

Internetové zdroje:

KOLEKTIV AUTORŮ. *Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele* [online]. MPSV ČR, 2008 [cit. 2012-03-24]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf

Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb [online]. Centrum sociálních služeb Praha, 2008 [cit. 2012-03-24]. ISBN JPD 3 - CZ.04.3.07/2.1.00.1/000. Dostupné z: <http://www.vcvscr.cz/ke-stazeni/38manual-pro-tvorbu-a-zavadeni-standardu-kvality.pdf>

Metodiky sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Valašské

Meziříčí:

Metodický pokyn - 6. Průběh poskytování sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Charita Valašské Meziříčí, 2009.

Metodický pokyn – 15. Hodnocení služby. Charita Valašské Meziříčí, 2012.

Metodický pokyn – 19. Analýza cílové skupina. Charita Valašské Meziříčí, 2009.

Časopis:

Sociální práce: sociální práce. České Budějovice: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2011, roč. 11, č. 3. ISSN 1213-6204.

Internetové stránky:

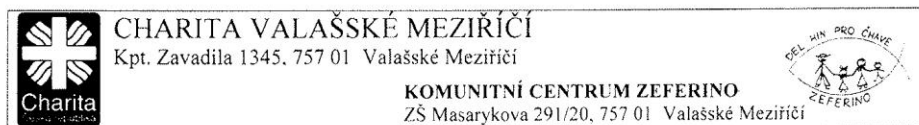
www.mpsv.cz

www.vcvscr.c

Seznam příloh:

1. Vzor individuálního plánu – verze 1.
2. Vzor individuálního plánu – verze 2.
3. Přepis rozhovoru s pracovníci sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Charity Valašské Meziříčí

VZOR



INDIVIDUÁLNÍ PLÁN Č. 2

Klient: **MARIE NOVAČKOVÁ**
Klíčový pracovník: **MGR. ROMANA ORSAGOVÁ**
Datum: **24.9.2008**

Zhodnocení minulého plánu: P. Nováková podala žádost o rozvod, začala pravidelně navštěvovat děti v det. domově. Dosud nebyla na ÚP

Osobní cíl:
Navrát děti z dětského domova

Překážky: špatné bytové podmínky, finanční situace

Krátkodobé cíle: 1. Najít si práci
2. Najít si lepší bydlení

Kroky (kdo udělá co, jak, kdy/dokdy):

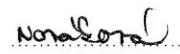
- P. Nováková - zaeviduje se na ÚP - do konce týdne
- podívá se na prac. nabídky v novinách a na ÚP - vybere vhodné nabídky a kontaktuje zaměstnavatele - do poloviny října
- podaří se jí žádat o městský byt - do konce měsíce
- R. Orsagová - zjistí volná místa na AD v regionu - do konce měsíce

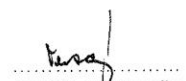
Jak poznáme, že byly kroky splněny:

P. Nováková bude evidována na ÚP, bude mít vybraná volná místa; bude mít podanou žádost o byt
Budeme znát možnosti ubytování na AD

Termín dalšího individuálního plánu:

V polovině října


.....
podpis klienta


.....
podpis pracovníka

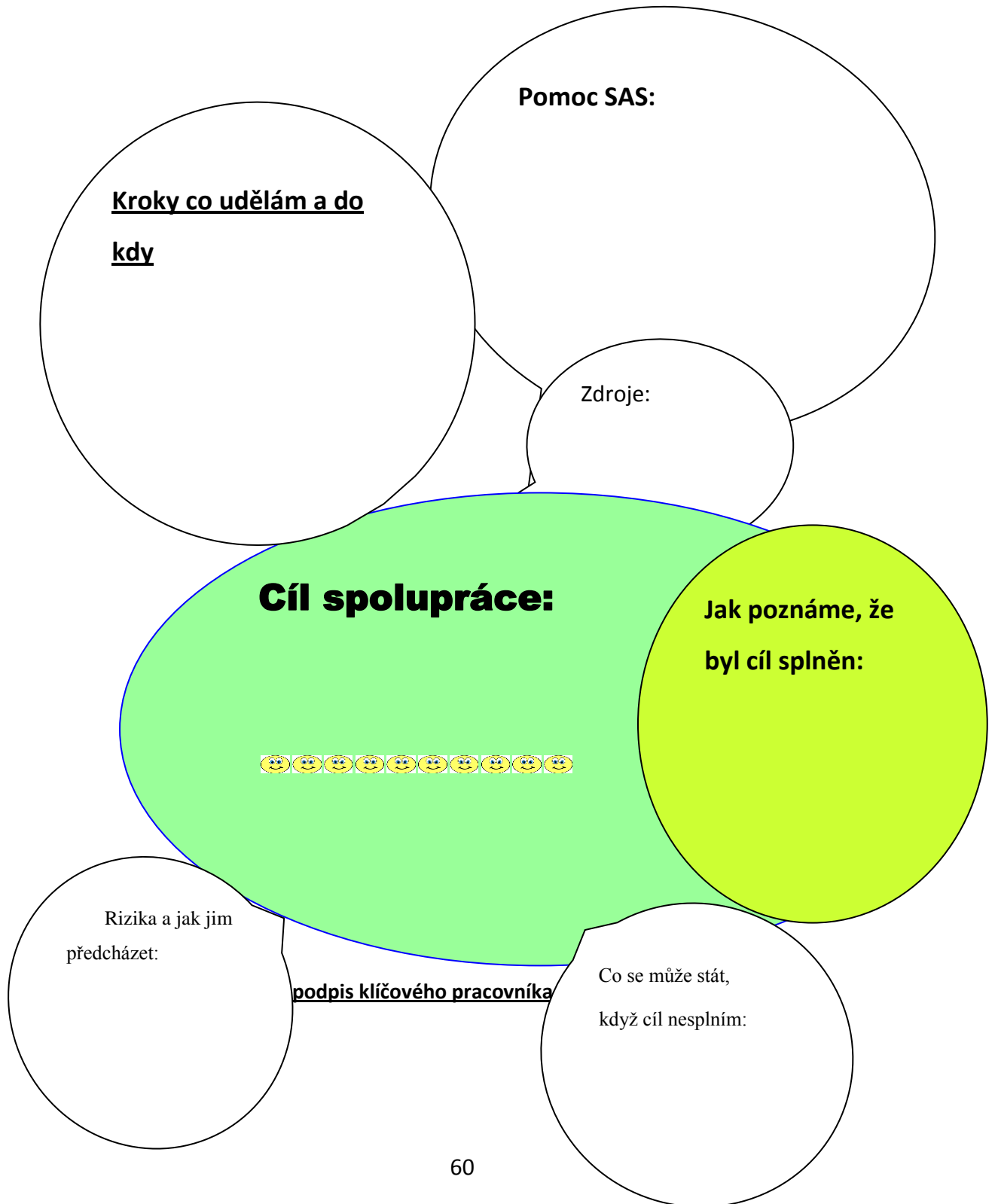
Příloha č. 2 – vzor individuálního plánování verze č.2

Individuální plán číslo:

Jméno:

Datum:

Podpis klienta:



Příloha č. 3

Přepis rozhovoru s pracovníci sociálně aktivizační služby Charity Valašské Meziříčí

V úvodu rozhovoru jsem pracovnícím předložila tento scénář otázek. Pracovnice hovořily na tyto témata. Stalo se, že se některá pracovnice doptávala, té jsem následně podala vysvětlení a rozhovor pokračoval. Také jsem na některou otázku nedostala odpověď.

Otázky:

1. Jak se na proces IP připravujete, jak připravujete klienty. Jak na IP reagují (vnímáte jejich reakce jako přínosné, nosné).
2. Kdy se začne plánovat (jak dlouhá je příprava, zapojují se do IP i jiné subjekty – škola, SVP, spolupracující odborníci...) a jak IP probíhá (je klient, aktivní, pasivní, co na to říká, co je „výstupem“ procesu).
3. Vnímá klient IP jako potřebné, nebo se plánování vyhýbá?
4. Jak se zjištěními pracujete dále (se zjištěnými poznatky)? Používáte tyto zjištění ve své práci s klientem? (co na to klient říká, vnímá to jako potřebné)?
5. Je „něco“ co se Vám osvědčilo při plánování, nebo je to intuitivní věc? Jaký je průběh procesu a pak jak vypadá IP? (psaný, obrázkový) Dodrží se to, co je naplánované?
6. Je pro vás individuální plánování důležité? Mohla by být služba poskytována bez IP?

Rozhovor 1

Takže jak se na proces Ip připravuji a jak připravuji klienty? Takže příprava klientů probíhá tak, že klient je v rámci jednání se zájemcem kdy se vlastně kdy se mu vysvětluje proč plánovat, povinnost plánovat a hlavně ten důvod pro toho klienta, že to není jen náš důvod ten papír, ale že je to důležité vůbec pro poskytování té služby. Jak se připravuju? Potom bezprostředně před tím než se rozhodneme vlastně plánovat tak probereme ještě jednou ty náležitosti toho individuálního plánu. A většinou dycky řeknu tu jednu schůzku dopředu aby si vlastně ten klient v hlavě sám zesumíroval na čem vlastně by chtěl pracovat a co je pro něho důležité a potom na toto vlastně se připravím potom i já, že si zase já nachystám nějaké své podněty vlastně k tomu co vidím jako důležité, aby se pracovalo na tom na té schůzce to dáváme dohromady.

Jak na IP reagují, no spíš jak na nějakou nutnou povinnost, kterou musí splnit ještě to jako.....no nezaznamenala jsem , že by to vnímali, že to je super, že si to můžou napsat a že, že , že je to pro ně podpůrné. To jsem teda ještě moc nezaznamenala.....*smích*

Ale možná je to naše chyba, že to není jako v klientech, že jim to neumíme dobře předat, že? Možná, že v jiných službách jsou nadšení, nevím.Hm, tak to už jsem asi řekla, ne?

A jestli se zapojí i jiné subjekty, tak když nám předává, když nám předává vlastně rodinu OSPOD tak většinou oni se podílí na tom plánování, protože oni si řeknou v čem vidí oblasti, které...vlastně pojmenují oblasti ve kterých by chtěli, aby se spolupracovalo, takže ty se zahrnou do individuálního plánu a potom to vyplývá vlastně individuálně, když, když se spolupracuje s esvépěčkem, nebo když se školou. Když spolupracují tak jsou zahrnuty to toho IP. Aspoň teda já, to takhle dělám.

Tak to je podobné otázka ta druhá, tak to IP probíhá....Tak jak říkám, aktivní je v té přípravě teď když to řeknu procentuálně, tak se mi na to IP připraví tak 30% klientů, kterým to sdělím, že se mají připravit a mají si to nachystat. A dám jim dopředu i tu prázdnou bublinu. Tak se mi tak 30 % připraví. Ale při tom samotném plánování si myslím, že jsou aktivní. Jako fakt z 90 %. Já se jich prostě ptám a čekám až co z nich vypadne i dva dny. Jako, jo, že.

Také chci aby to bylo prostě jejich plán a ne můj. No potřebné Nevím, jestli vnímá, ale vyhýbat, to bych neřekla, že se vyhýbají. Berou to jako součást povinností služby.

Jak se zjištěními....? Doptávání na to, co otázka znamená. Jedná se o to, když při poskytování služby, nebo při plánování se klient například okrajově zmíní o něčem podstatném, například dluhy, alkohol, co s touto informací dále...

Jo, takhle, jo. Jo takže nemusí to být ani zjištěními, ale vůbec jsou to jako třeba naše poznatky, které vnímáme po celou dobu služby, ale oni na tom nechtějí pracovat. A...tak...protože to je jako dobrovolné, je to vlastně naše služba nizkoprahová tam prostě nemáme vůbec žádné páky jakým způsobem klienta donutit pracovat na těch oblastech, které vnímáme jako důležité. Tak jediné, tak je neustále připomínat, poukazovat na důsledky povětšinou se ty důsledky už projeví během poskytování té služby, jo že něco někde krachne, nebo něco....takže mohu poukázat a vidíte, kdybychom to udělali tak a tak, nebo bylo důležité udělat toto, proto máte tohle. A někdy se to podaří, až na základě těchto důsledků. Že to tam něco krachne tak oni na tom začnou pracovat, ale někdy ne celou dobu. Většinou, většinou je to třeba s tím alkoholem a s těma dluhama, no. To jsou asi dvě takové čemu oni se vyhýbají. Těmto oblastem.

Co na to klient říká vnímá to jako potřebné? No to je právě to, že on to jako potřebné nevnímá. Jo když celý život pije a je mu padesát a nikdy to jako neřešil a už je to prostě standart jeho života tak on už vůbec nevnímá potřebu to nějakým způsobem měnit.

Tak co se mi osvědčilo při plánování?

No. Tak určitě se na to plánování připravit. To se mi osvědčilo, že ta příprava je strašně důležitá. A, a spíš teďkon by mě zajímalo, ta tak do budoucna spíš jako pro sebe, když máme teďkon ty individuální plány z toho azyláku jak tam jsou právě ty kolonky v čem jsem dobrá, co zvládnou sama a tady tohle. Možná, že to ty klienty bude i víc bavit, když ...je že neplníme nějakou povinnost, ale že se zamýšlí i nad svým životem a mají ty konkrétní otázky, které mě třeba nenapadly, jako u toho individuálního plánování. Tak to vidím jako, že bych to chtěla vyzkoušet. Kudy by vedla cesta jako, že , že to plánování. Nevím jak to říct, nebylo....jen tak

institucionalizované...jako že by to bylo opravdu jako.... Já vnímá teď totiž pocit, že to je jako takový to, že služba, standard musí se plánovat. Někaké náležitosti to musí být, to jako to plníme i když snažíme se to šít na míru těch, těm klientům, ale to se mi zdá, že zasahuje víc jako do toho osobního světa a pojímá toho klienta jako kompletně. Takže, takže to se mi líbí zkusím to, no.

Jinak osvědčilo se mi určitě ještě se dívat na ty cíle z hlediska poslání té služby, tak jak jsem se o tom bavili minule, abych se v tom dokázala zorientovat pomáhá mi to jak máme ten výpis co pod které.....co tam patří, vlastně co je cílem té služby jako obecně a pod to všechno patří tak abych nezapomněla na nějakou oblast, abychom to probrali.

Potom moje IP vypadá. Obrázky moc nepoužívám. I když je to psaný, ale používám ty bubliny. No a používám hodně barevné rozlišení. Když se...to co je naplánované....to je zase hrozně individuální, jako ...je to rodina od rodiny...hm...protože, ten postup je většinou všude stejně, že nemůžu říct, že když to budu plánovat tady tímto způsobem, tak že to dodržuju a tímto, že ne. Takže to je všude stejné, ale je to závislé to na té rodině, která je třeba uniková, tak tam většinou se to nedodrží, ale řekla bych že tak pětadevadesát procent těch rodin se snaží fakt jako dodržovat, když už se na tym domluvíme, tak je to pro ně závazné.

Tak teď moc nerozumímJsou nějaké nevyřešené nedostatky? *Otázkou je myšleno to, že když klient chce řešit něco co je mimo naplánovaného – mimo písemný plán, který je např. na 3-6 měsíců, a klient má nějaký požadavek, který se vyřeší během 2-3 návštěv, tak jak postupuješ?*

Já to píšu formou těch dodatků, jako jo. Když se vyvinou nějaké další skutečnosti ohledně toho cíle, který máme stanovený tak to vepíšeme do těch kroků, že je tam přidáme v průběhu. Třeba těch tří měsíců a že si tam přidáváme ne jenom krok, ale přidáváme si tam co udělám já a i podle čeho to poznáme i ty rizika. Jako všechno plníme, ale týká se toho jednoho cíle, a když je to úplně nový cíl, tak dělám novou bublinu, většinou, takhle jako narychlo. Takže to děláme formou dodatku. No.

Otázka zda by mohla být služba poskytována bez IP?

Vůbec si to nedokážu představit, považuji to za úplně nejvíc důležité pro to, že myslím si že ti klienti mají své problémy jako nejen pro to, ale i pro to, že nedokáží takhle třeba uvažovat do budoucna, nedokáží si říct jako rizika nedokáží si říct co třeba mohou využít jaké zdroje. Jo...Jako, že právě proto, že si právě tohle ani možná nepřemýšlí o nějakém cíli, nebo jaký to má dopad když ten cíl nesplní. Jo když tahle začnou přemýšlet, tak samozřejmě se jejich život začne odvíjet jiným způsobem, takže jako si myslím ,že tohle je úplně bezpodmínečně nutné. A pro mě osobně též, protože já nejsem schopná jako bez nějakého takového rozvrhu jako taky, co je ten individuální plán – vůbec fungovat.

Rozhovor 2

Tak první příprava na individuální plánování je rozdílná v takovém případě pokud s tím klientem plánuju poprvé a nebo pokud je to plánování druhé nebo další. Náročnější to individuální plánování je s tím klientem poprvé, protože z naší strany nemůže dostávat žádné podněty protože ta spolupráce s ním ještě netrvá dlouho. Takže se vlastně plánují jenom činnosti na kterých jsme se dohodneme během uzavírání smlouvy, nebo během jednání se zájemcem. Když plánuju s klientem opakovaně, tak se v kanceláři připravuju tak že se podívám do toho předešlého individuálního plánu, dívám se do toho co jsme měli v krocích, co jsme měli přesně v hrozbách v cílích snažím se podívat i do zápisů.... jestli ty zápisy souhlasí s tím co v individuálním plánu máme. Pokud v těch zápisech se objeví něco, že se s tím klientem často bavíme, nebo otvíráme témata, které nejsou součástí toho plánu to od nás jako, jakoby podnět pro další plánování a podnět pro práci dalších cílech.

Když s klientem plánujem poprvé, jsou jeho reakce většinou takové, že nevidí význam proč se plánuje k čemu to je, ale je tam důležité mu to vysvětlit, i když to vysvětlování se jedná už při tom samotném jednání se zájemcem. Tak se vždycky snažím když se ním plánuju mu vysvětlit k čemu ten plán je, k čemu slouží, k čemu je dobrý proč tak pojmenováváme rizika, proč tak pojmenováváme kroky, proč jsou důležité ty hrozby co se prostě stane, když ten klient ten cíl nesplní. Pro mne je důležité, třeba když to s tím klientem domluvím, že na další schůzce budeme plánovat, tak ten termín dodržet. Hmm....Někdy se stane, že nastane akutní situace kdy musí něco řešit, tak se ten individuální plánování přesuneme.

Teďka se mi stalo, že vlastně se s klientem plánovalo poprvé a podněty do individuálního plánu dal i OSPOD, co by teda chtěl, aby se plánovalo na čem by se spolupracovalo, ale tam to naštěstí bylo v souladu i s tím co chtěl klient. Někdy, na některých klientech se mi osvědčilo plánovat strukturovaně, že prostě pojmenujeme si jasně cíl, jasně kroky si pojmenujeme a máme pojmenované co udělá klient, co uděláme my, jaké jsou rizika, jaké jsou hrozby, jak pozná, že ten cíl splnil. U některého klienta tohleto nemůžu vůbec uplatnit, takže ta individuální plánováníon ví teda, že plánujeme ale to individuální plánování probíhá formou rozhovoru, že se o tom prostě jenom volně bavíme. Bavíme se třeba o tom, že by chtěl získat bydlení a já mu neřeknu co konkrétně vy pro to můžete udělat, jaké jsou kroky.....Tak se prostě ptáme: Jak toho dosáhnete? Co vy uděláte? Že to prostě je ve volném rozhovoru, ale není to prostě ve stanoveném direktivním nějakém papíru, podle kterého se strukturovaně jede.

Individuální plánování by mělo probíhat tak že bylo vlastně měl být rozhovor klienta a pracovníka. Jsou klienti, kteří vlastně jsou pasivní a jsou nekomunikativní. Takže neřeknou konkrétně co by chtěli, nerozvinou větu, takže se člověk doptává a ptáme se ano, ne, chcete tohle, nechcete.... Takže to není rozhovor, ale spíše jenom jednoslovné odpovědi. Ale s tímhle tím mám zkušenost jenom při prvním plánování

Výstupem vlastně toho individuálního plánování je stanovení nějakých cílů, na kterých se společně pracuje. A které by tomu klientovi měly pomoci v té

jeho, v té jeho situaci. Někteří klienti si myslím, že to individuální plánování vnímají jako potřebné, protože je to pro ně jak kdyby určitá struktura o čem jsou ty naše schůzky o čem je ta služba. Na čem společně plánujeme, na čem společně pracujeme.

Ale někteří klienti myslím, že , že strašně těžko pochopí proč se tohleto dělá. A to zase prostě to jednání se zájemcem, že na tom jednání se zájemcem vysvětlujeme ten průběh toho individuálního plánování. A proč to prostě bude. Na druhou stranu jsem si uvědomila, během té práce že pokud ten klient, pokud se mu něco podaří že nějak rychle naplní tak je to pro něho kladné ohodnocení a je to pro něho určité ocenění, protože zrovna ti naši klienti ta naše cílová skupina v tom svém životě těch ocenění mnoho nemá. Nebo mnoho nezažívá a tady na těch věcech já konkrétně můžu ukázat podívejte se vy jste tady tohleto prostě zvládla, to se vám povedlo. Tak pojďme zkusit pracovat i na jiných věcech, pokud jste zvládla tohle tak jsou možnosti jak, jak pořešit další...jak jde pořešit dalších dalších iks věcí. A je to prostě o tom ,že vy musíte pracovat, vy musíte chtít a my vás můžeme jenom podpořit.

Pokud se stane, že během toho individuálního plánování nebo i během té doby, mezi dalším plánem se otevře téma, nebo klient oznámí něco co udělal, tak to z naší strany může být prostor dalšího působení, se s ním můžeme o téhle situaci bavit. Může s naší strany dostat podnět, že na tomto může pracovat a záleží na něm jestli on tohleto vnímá jako potřebné a důležité. Někdy ty naše podněty na toho klienta přijdou dostane je , ale on je vůbec nevezme v potaz, nebo na nich nezačne pracovat, protože to pro něj zrovna není důležité. Jakože jsem si za tu dobu co tady pracuju uvědomila, že, ten cíl nesmí být můj. Že já to vidím jako dobré, že ten klient to chce, a že je důležité. A že je důležité, aby ten klient to vnímal. Ano já tady na tom pracovat chci. A něco změnit v téhle situaci chci. Protože pokud já ho do něčeho natlačím ten cíl... ten plán krásně udělám a ten klient to nebude mít tak, že na tom pracovat bude tak se stejně nikam nedostane, neposune.

Pokud tímto vydáváme podněty, které vplynuly třeba během schůzek nebo z plánování na čem by mohl pracovat tak se stane, že některý klient prostě řekne, že na tom pracovat bude, některý řekne já na tom, ale teďkon pracovat nechci, protože to pro mě to teďka není důležité, možná třeba časem. Tak to máme tak ,že o tom při některé schůzce mluvíme, znova to téma otevřeme a znova nabídneme možnost na tomhle pracovat.

Mě se třeba při individuálním plánování osvědčilo to, že pokud máme s klientem domluvený termín schůzky, že budeme plánovat, tak na té předešlé schůzce ten individuální plán, který budeme hodnotit probereme, podíváme se do něho já mu řeknu ať se na to prostě podívá, ať nad tím popřemýšlí co se mu podařilo, že se na něho jak kdyby takhle připravíme a potom když máme domluven ten termín toho plánování nepřijde nějaká náležitost co je potřeba řešit tak je důležité, tak pro mě je důležité a osvědčilo se mi fakt ten termín dodržet. U svých klientů to většinou mám tak, že neosvědčilo se mi naplánovat něco rychle a na první a jedné schůzce. Většinou to plánování je na dvě na tři, ale i na čtyři schůzky protože někteří klienti, jsou na intelektově nižší úrovni oni mají svoje cíle jako, takové menší kroky, protože pro ně je strašně náročné se orientovat v tom velkém

cíli. Oni potřebují mít jasně pojmenovaný cíl třeba s dvěma kroky a je to pro ně přehlednější.

Průběh individuálního plánování vypadá tak, že nejdříve vlastně zhodnotíme předešlý individuální plán, zhodnotíme co se z pohledu klienta povedlo a nepovedlo. Co se povedlo a nepovedlo u jednotlivých cílů. Nejprve klient řekne jak to procentuálně vidí, nebo na škále 1 – 10 jak to vidí má tam hodnocení i ze strany pracovníka. Potom se taky bavíme o tom proč se to prostě nepovedlo ten cíl naplnit nebo co by k tomu potřeboval potom teda stanovujeme cíle na další tři měsíce na které budeme pracovat někdy to je tak že tyto cíle jsou stejné, ale mají jenom jiné kroky někdy jsou to cíle nové někdy jsou to cíle návazné. Mě se teda víc osvědčil obrázkový individuální plán, buď bublinový a nebo teďka obrázkový, aby ten klient v tom obrázkovém individuálním plánu má všechny cíle na jedné straně, což si myslím, že na jednu stranu je přehledné protože na jednom papíře jednom má popsány všechny cíle ve čtverečku všechny kroky, všechny rizika. Ale na druhou stranu je to celkem malým písmem tak zase to když vidí v těch bublinách, když otevře bublinu a vidí: chce si najít zaměstnání a na jednom papíře má všechno rozepsáno.....

Někteří klienti cíle naplňují někteří prostě nenaplňují. Ono..vnímám jako důležité pokud ten klient cíl nenaplní s ním se bavím o tom proč...jestli je pro něho důležité aby něcona něčem pracovat, tak pokud chce pracovat tak co by k tomu potřeboval. Když se to prostě nepovedlo. Někdy ti klienti mají nereálné cíle a potom záleží na té komunikaci mezi pracovníkem a klientem ...jak, že si ty cíle nastaví a pojmenujou.....

Nevyřešené nedostatky v individuálním plánování?

.....Někdy se mi stane, že ve smlouvě mám jenom matku a stane se, že ona chce aby se pracovalo na zaměstnání partnera, který ve smlouvě není a spolupracovat nechce, což ale není teda výsledek individuálního plánování

Jako já jako nedostatek individuálního plánování ...třeba z mojí strany vidím to, že pro mě je strašně těžké pojmenovat ty cíle...klientoviaby ty cíle byly v souladu s posláním. A aby byly pro toho klienta tak pochopitelné, aby se daly měřit i ohraničené, což je teďka můj problém v pojmenovávání cílů s kterým já musím pracovat.

Individuální plánování ve službě považuji za jako důležité nedokážu si tedy představit, že by služba bez něho fungovala, protože si myslím, že to, že to individuální plánování vydává určitý směr práce...směr práce s klientem ..je důležitý pro to, aby ten klient věděl taky co od té služby očekává, nebo může očekávat, co nemůže a aby ty schůzky měly určitou strukturu.

Rozhovor 3

Jak se na proces IP připravujete a jak připravujete klienty. Jak na IP reagují (vnímáte jejich reakce jako přínosné, nosné). Kdy začnete plánovat (jak dlouhá je příprava, zapojují se do IP i jiné subjekty – škola, SVP, spolupracující odborníci...)

Tak to je mnoho otázek v jedné. Tak já budu se snažit nějak postupně. Tak na individuální plánování s klientem se připravuji tak, že, že si jednak zjistím co nejvíce informací od něj i od právě těch spolupracujících objektů. Pokud se jedná o první plán, kdy ještě není úplně jasné na čem se bude potřeba spolupracovat, tak se snažíme vyvolat jednání s pracovníci OSPODU, která ...eee...nebo takovou společnou schůzku s klientem i s tou pracovníci OSPODU, kde se společně domlouváme jaký v čem je největší problém v rodině a na čem by bylo dobré společně pracovat. To je asi taková nejdůležitější příprava ..potom samozřejmě ..se příprava s klientem, kde mu musím vysvětlit. Zvláště opět, že to ...v čem, proč je plánování důležité, co to znamená, jak se při tom postupuje. Moje zkušenost je taková, že to klient většinou moc nechápe. Pokud to ještě nezažil, pokud je to poprvé, tak si to moc nedovede představit. O co jde. Občas jsem zaznamenala i takový trochu vyděšený pohled v očích u klienta, kdy neví co to znamená. A to se daří většinou rozplynout až při té konkrétní práci. Kdy mu vysvětlím, nebo když se jich začnu ptát na to jaký je .. z čeho by si třeba přáli v životě dosáhnout. Jaké jsou jeho sny, po čem nejvíc touží a tak se většinou rozpovídá o svých nějakých představách. O tom jak by chtěl ten domek se zahrádkou ..a podobně. Potom už ..hmm...se daří, v povídání se daří s ním, aspoň mě teda už lépe mu vysvětlit, že ten plán je, je .. ee.. o tom, nebo spočívá v tom, že ty jeho sny a ty jeho představy dát do nějaké reálné podoby. A ...že, uvědomit si nebo domluvit se na tom, co na tom bude dělat on – na uskutečnění těchto plánů a představ. A co pro to může udělat on a v čem mu můžeme my jako služba pomoci. Potom mu třebatady nevím jestli neodpovídám víc než je potřeba na tuto.....ted' ale nevím jaká byla otázka....jo jak Ip probíhá.....aaa takže volně přicházím na druhou otázku jak Ip probíhá hmm. Tak ... při tom konkrétním plánování teda mu první ukážu takový ten náš, tu naši osnovu takové ty bubliny a vysvětlím mu teda o co půjde eee, vysvětlím mu že si naplánuje, že si spolu stanovíme cíl naší spolupráce, že si naplánujeme kroky, které udělá on v čem mu pomůžeme my ... také jaká budou kritéria toho splněného cíle. A největší problém je teda vysvětlit mu co jsou to rizika a hrozby. Hmm v tom mu teda musím asi nejvíce pomáhat, když, když k tomu dojdeme ee, při plánování toho konkrétního cíle. Ale možná je to můj problém, že jim nedovedu vysvětlit, to přesně. Co to znamená. Ještě se daří třeba vysvětlit mu, že...co to je ta hrozba, co se stane, když cíl nesplní, tak to si on dovede samozřejmě představit, tak to není tak problém to pojmenovat, ale co to, ty ta rizika jak jim předcházet. To se prostě hrozně špatně vysvětluje. Jestli klient vnímá to individuální plánování jako potřebné, nebo jestli se tomu vyhýbá? Mno, asi by se i vyhýbal, kdybych mu nechala ten prostor, Jako potřebné to je schopen asi vnímat až, až má nějakou zkušenost, tak

třeba druhým, třetí plán, tak už třeba hodnotíme ten předešlý...tak se mi zdá, že začíná pomalu chápat k čemu to je. Jinak to asi...moc, se mi zdánevnímá jako potřebné. Hlavně z toho začátku... se to dost těžko I když se snažím jim to vysvětlovat a ukazovat jim to názorně co to je tak si myslím, že tam zpočátku to moc jako potřebné nevnímá. Že to opravdu eee, naběhne nebo nastartuje to vnímání jeho až, až časem. Až je nějaká zkušenost za námi. Společná zkušenost. Si myslím.....

Jestli teda můžu k té další, nebo se ptej dále.....

Tak trojka už ...nemám.... Tak jas se zjištěními pracujeme dál ...poznatky. Tak pokud vidím jednak když je to takové jako...poznatky, nebo zjištění, že se třeba objeví nějaký další problém při tom plánování tak s tím se snažím pracovat buď přímo při tom plánu že je zahrneme do plánu třeba práci na dalším problému pokud to samozřejmě to klient tak vnímá zda bychom na tom, měli pracovat společně. Pokud se ten problém, který nějak objevil nebo jako vyplaval na povrch snaží zamést pod koberec spíš a dává najevo že o tom nechce příliš mluvit což se taky velice často stává, že něco tak jako vypustí, že se něco děje, ale nechce to víc rozebírat. Tak se snažím při dalších schůzkách na to ... se k tomu opatrně vracet. Naznačovat že třeba ten problém s těmi dluhy, by se neměl nechávat tak a že bychom se k tomu měli vrátit a zkusit s tím něco udělat. A co se týká poznatků takových jak to klient vnímá, ten to plánování ...když třeba vidím, že to vnímá negativně, že to, že toehm...považuje za zbytečné, zbytečnou formalitu, nebo zbytečné zdržování .. tak se mu to znova snažím vysvětlovat a ukazovat mu tu užitečnost ..na takových konkrétních případech, třeba že když se mu něco podaří tak mu připomenu, že to je součást individuálního plánu a že teďka se nám třeba podařilo, nebo jemu se teda podařilo splnit jeden krok, nebo že se aspoň přiblížil k splnění jednoho kroku. Aby ...a tak doufám že on časem lépe bude vnímat potřebnost toho plánování. Tak už nic dalšího mě k tomu nenapadá.

Tak co se mi osvědčilo to jsem tady teď asi hodně pojmenovala. Pořád o tom mluvit, pořád vysvětlovat, začít tím, že ...že ho prostě jenom tak o tom klábosíme ...co by v tom životě chtěl s čím třeba není ve svém životě spokojený a jaké jsou jeho sny a představy, aby prostě se mu to snažím přiblížit tak aby to vnímal jako takovou běžnou součást života a abych mu taky ukázala že tohle to děláme všichni nějakým způsobem, že všichni si nějakým způsobem plánujeme čas nebo ať už je to formou opravdu nějakého rozplánování nebo může být to právě jenom v těch snech a představách aže ten plán se už víc blíží té realitě a tomu reálnému splnění, třeba aspoň některých těch snů. Tak takže se mu to snažím tak jako aby zlidštit a převést do normálního života. Přesvědčit jich, že to není nic mimořádného, že to není žádná formalita, že to není ten napsaný papír, ale že to je věc která je součástí života každého z nás tak to doufám že mu to trošku přiblížím tady tuto ..tento proces.

Tak ten průběh procesu ..jsem taky už hodně popsala ...takové to už ten další plán. Tak se vracíme k tomu předešlému, hodnotíme ...podíváme, díváme se na to jaký jsme měli cíl a přemýšlíme jestli se aspoň něco z toho podařilo splnit kdy se aspoň přiblížil ke splnění cíle. A zase ty kroky hodnotíme, jestli něco splnil, co nesplnil a co ..můžeme si to, ... nebo

nechat na něm, aby to vyjádřil procenty a já se k tomu vyjadřuji jak to třeba já vidím na kolik procent to je splněno. Hmm....snažím se je v těchto chvílích hlavně povzbuzovat a oceňovat, než srážet a kritizovat třeba, že toho splnil málo, i když třeba je někdy nutné u některých klientů jim trochu ..důrazněji říct že jsme teda moc nepokročili. A že třeba jsem tam zaznamenávala vyhýbání se nějaké práci to je potřebated' právě přemýšlím u jedněch klientů, že jim to budu muset trochu důrazněji říct.

Dodrží se co se naplánovalo? Tak to je právě to co je pokaždé jiné. V každém případě oceňuji i to že se třeba těch schůzek aktivně zúčastnili, že třeba měli zájem s tím něco dělat a naopakasi při některých plánech je potřeba i říci ,že jsme se neposunuli a že je to,nějak přešlapujeme na místě, že by s tím bylo dobré něco udělat.

Jestli jsou nějaké nevyřešené nedostatky? Teda při tom procesu se jako myslí, jo???? Co bychom na čem bychom měli zapracovat ...aha,hmm....Tak vždycky je asi nějaká rezerva v tom, jak to tomu klientovi vysvětlit tu potřebnost toho plánování. Tam to určitě jsou velké ještě rezervy ...vidím to i v tom, když třeba naznačím třeba v rodině , nebo se domlouváme na tom, že příští schůzku budem plánovat takže ...ehm...vidím prostě takovou nejistotu a jakousi obavu často v jejich očích. Nesetkala jsem se zatím s nikým s tím, že by se na to někdo těšil, nebo že by si o to řekl dokonce to se mi nestalo a tak asi to nějaká příčina, že to není všechno asi úplně v pořádku. Že se to nestalo ještě takovou běžnou součástí té naší práce s klienty tak to je určitě ještě nedostatek protože i když třeba klient přijde s nějakým novým nápadem co by potřeboval, potřeboval pomoc tak mu připomenu třeba, že ale to není součástí plánu, že na to ...že jsme o tom dosud nikdy nemluvíli...tak se tváří dost nechápavě. Přesto jako že asi není s tím plně srostlý, nebo srovnaný s tím, že teda jedem, že ta naše práce odehrává podle nějakého plánu. Vždycky jim to musím připomenout a navrhnout třeba že to dáme do plánu, nebo jak, jak se na tom domluvíme. Tak to bude asi ještě nějaký takový nedostatek nedořešený. To aspoň vnímám já.

Tak asi to je asi všechno.

A ta poslední otázka jestli je důležité to individuální plánována a jestli by mohla být služba poskytována bez něho?

Hmm...Tak zpočátku před těmi lety, když jsme s tím začínali tak si pamatuju, že jsme to fakt moc nechápali a přišlo nám to jako strašná práce navíc a nesmyslná a nepochopitelná. Hlavně jsme si nedovedli představit jak to těm klientům budem vysvětlovat protože je to nad naše síly jim to vysvětlit. Proč tohle...proč takto pracovat ...zdálo se nám, že náš typ klientů se ani pro to nehodí, že oni chtějí řešit problémy během dnešního dne a nějaká dlouhodobá perspektiva jich opravdu moc nezajímá a nejsou schopni takto uvažovat ..no a nakonec po těch zkušenostech nějakých s tím mám, třeba já osobně tak ...to zdaleka už tak nevnímám a cítím že to je opravdu potřebné, je, že my musíme, musíme klienty vést k tomu aby právě nějak tu perspektivu toho života řešili, aby nežili ze dne na den. A že ta forma toho plánování je právě jednou z těch možností jak jim to ukazovat. Předestírat, že je normální život je takový že musíme plánovat kroky dopředu, že musíme se starat to to co bude za týden, za měsíc za rok či za

dva. Takže to vidím opravdu jako potřebné. Nakonec i to,...že se to nějakým způsobem i daří dosáhnout. I když ne že bysme byli v tom.....nebo že by to bylo nějaké superúspěšné jak jsem už říkala před tím, tak určitě tam nějaký pokrok je a ti klienti jsou toho schopni se to naučit a jsou schopni – záleží samozřejmě na tom našem vedení – ale že to není nereálné je do toho prostě vtáhnout. To je taková moje zkušenost a že to určitě, ta práce dostává nějaký systém. Někaký tah, nějaký...lépe se hodnotí zda spolupráce měla smysl, jestli se třeba na něčem zapracovalo. Jestli se něco posunulo v tom jejich životě. Jestli oni se nějak posunuli. Dá se to s nimi mnohem lépe hodnotit. Právě na základě těch plánů. A si myslím, že pro ně je to velký přínos a povzbuzení, když vidí že, že si dali nějaký cíl třeba se k němu aspoň o pár krůčků posunuli. Že to je pro ně určitě velká škola. A něco co třeba dosud nikdy nedělali, a může je to hodně naučit. Takže to je asi všechno.

Rozhovor 4

Proces individuálního plánování z mého pohledu probíhá v okamžiku, když se setkám s klientem. Když to není jenom nějaké... setkání s člověkem, přátelské, ale je to na profesionální úrovni. Tak, opravdu okamžikem kdy je to jednání se zájemcem tak už uvažuji, nebo mám to jak kdyby na nějaké úrovni, že práce která je s ním je nějakou... mám ji nějak...snažím se jí uvést do nějakého systému, do nějakého plánu. I když to klientovi takto neříkám, že to je ten plán, ale je to něco, co o čem já vím, že je to domluva na čem budeme spolupracovat. Když je to při tom jednání tak je to vlastně ten počátek v tom že se mu snažím vysvětlit to, co je naše služba, k čemu to bude pro něj, k čemu mu to bude. A co mu můžeme nabídnout a je to tak aaa..., že, že v té době jednání tak mu neříkám, že to naše plánování ale je to plánování a z mého pohledu to už plán spolupráce je. V okamžiku kdy klient se rozhodne, že naši službu chce využívat, že už je to vlastně jasný plán. Je to vlastně jeho zakázka vybere si to, co potřebuje. Zatím to není samozřejmě ten písemný plán, ale plán to je. Individuální plán spolupráce. Samozřejmě je strašně důležité to co chce klient. A to je to nejdůležitější na čem musíme spolupracovat, což je to plán spolupráce takže to vzejde možná z mojich návrhů a z návrhů nebo z potřeb klienta. Do tohoto procesu se samozřejmě zapojují i další odborníci protože většina našich rodin není taková, že by se – no pár takových příkladů máme, že si někdo zavolá, protože má nějaký problém, který nedokáže řešit a my mu pomůžeme pak se služba ukončí a to jsou opravdu jenom ojedinělé případy. Většinu případů je takových, že se kontaktují.. hmm.. orgán sociálně právní ochrany dětí, nebo třeba i psychologové ze školy a na základě toho vznikne nějaká spolupráce. Většinou je to tak že s klientem je to předjednané takže on ví, že se do té spolupráce zapojují právě tyto subjekty a všechny tady ty tři: naše služba, např. škola a klient jsme na takové jakési stejné úrovni a všichni tři hledáme nějaký ten společný cíl, který je akceptovatelný pro všechny, aby i ta angažovanost každého toho subjektu byla na ...stejná při ...někde je to větší tak nejlepší je to, když je to není větší ze ... ze všech ostatních stran, než toho klienta. Tak on to většinou nemá úplně Ten výsledný efekt,

jaký bysme si přáli. Tak jak individuální plánování probíhá. Probíhá. Já plánuju opravdu pořád. Vždycky když začnu třeba schůzku tak jako začneme nějakým neutrálním tématem ...povídáme si. Pak přejdeme k tomu, na čem jsem se domluvili při minulé schůzce, co jsme chtěli jako udělat jestli to co měl udělat klient, co jsem měla udělat já mluvíme o tom, takovou jakoby revizi těch, těch, těch... věcí co se udály, udělaly. Na konci schůzky shrnutí a je to takové, jakoby vyhodnocení, při schůzkách je to samozřejmě jako ústně tak to v plánu je takto. Pokud se plánuje takto. Tak v naší službě, ještě to tady takto nemám zavedené, jsem měla spíš říct.... Plánujeme způsobem, že se domluví schůzka a řekneme si tento den, kdy budeme individuálně plánovat. Je většina klientů, kteří toto jsou schopni zvládnout. Začneme hovořit o tom, co budou cíle spolupráce.... oni si něco opravdu ujasní..... a stane se, že se to přesune na druhou i třetí schůzku s tím, ale že s klienty o tom hovoříme v průběhu takže vlastně klienti většinou ví co chtějí.

Mám teda pár, pár klientůnebo, jedny určitě., kteří jakoby nejsou schopni udělat to, že si sednou a budou plánovat přímo tu hodinu, nebo...věnují tomu plánování. Takže s těmi jakoby plánuji trochu za pochodu ale výstupem je samozřejmě také písemný individuální plán, který si nakonec oni také ztvrdí svými podpisy. Ale není to tak že bych mohla říct ano dneska jsme si sedli klient si vzal třeba tužku a papír a udělal si nějaké poznámky. Ne.

Takže jsou takové ty dvě verze: buď si opravdu sedneme a domluvíme se, napíšeme. Já to pak zpracuji na počítači v kanceláři.... Ee.... Samozřejmě začátek je nějaký popis té situace ...pokud je to už další individuální plán tak následuje hodnocení....splnitelných, splnitelnosti, nebo jak se splnily cíle předchozího individuálního plánu ...potom....následuje....následujepotom následuje, taková jakoby vize klienta ...hovoříme o tom, co by chtěl a pak teda jsou také podněty co nabízí SAS. Kde já píši právě nějaké věci, které ...se objevují při hovorech s klientya teď jsem asi skočila ke třetí otázcejak se zjištěními pracujete.....protože se opravdu můžou často objevit to, že .., že klient hovoří například o tom, že má dluhy avšak to není jeho, jeho primární zakázka. Ale z mého pohledu je to natolik důležité, že opravdu považuji za to,... aby se to tam zmínilo. Aaaa ...pak už následuje takové to individuální plánování, které dáváme do těch našich bublin – do těch obrázků, to teda jsem z toho opravdu nadšená aa...je tam vlastně cíl spolupráce jak poznáme, že byl splněn rizika hrozby co se může stát, když cíl nesplním. Krokyhmm...aJá bych chtěla ještě říct jak ty rizika...jak jim předcházet....tak....někdy to jakoby uvádím jako překážky ...to je asi to možná nejhorší to tkhle klientovi vysvětlitco ho z toho může na té cestě k tomu splnění cíle překvapit, nebo mu to zabránit....většinou oni to jakoby nedokážou popsat co ...protože když si řeknou že něco udělají tak to prostě udělat chtějí a je zajímavé, že opravdu někdy mají nereálné představy o tom ...jak ty cíle splnit. Taky....hmmmm.....se samozřejmě snažím postupovatpodle těch cílů naší služby, podle poslání takže je důležité, abych měla v hlavě že cílem naší služby je rodina, která je schopna účelně hospodařit...je schopna zabezpečit školní pravidelnou docházku...zabezpečili bezpečné prostředí

pro jejich vývojumí využít institucí, při vyřizování svých záležitostí aa prostě tu situaci má na takové úrovni, že není ohrožující pro zdravý vývoj svých...všech svých členů.

A teď jsem ty dvě otázky tak jako zhustila do jedné.

Hmmm...

Klient se zpočátku možná tváří, že ..mu to nevyhovuje, ale většinou nakonec opravdu všichni co s nimi pracují zjistí, že je to důležité a že jako by ví, co teď a co potom. A taky ví, co od nás mohou očekávat. Co s nima vlastně řešíme, na co se budeme ptát. A ...každý asi potřebuje nějaký...nějakou strukturu a nějaký řád v životě takže tak, tak.....

Je něco co se nám osvědčilo?

Aha...takže.....já nepoužívám moc obrázky, ale opravdu bubliny které jsme vytvořili, jsou pro mě prioritní. Je to takové jako přehledné, barevné samozřejmě někdo by mohl říct, že je to..... jako by pro určitou úroveň mentální klientů, ale...to že tam právě nemám ty obrázky tak mi připadá, že nemusím mít obavu to použít pro jakýkoli typ klientů, protože i já sama, když to mám takto jako aaa...znázorněné, tak se mi zdá, že ..se mi v tom i lépe pracuje. Vprostřed je ten cíl, někdy jsou tam smajlíky, které určují na škále, jak poznáme to splnění toho cíle to zlepšení a ...myslím že já třeba plánuji...nebo vlastně moje práce celková je taková celkově ta práce je hodně Rogersovská a motivující, mám tuto zásadu...motivace.... takže je to práce klienta, která vychází opravdu z něho z jeho vnitřku tak je možné i ty cíle i ty jeho, ty jeho...to jeho chování, to jeho co dělá jakoby dlouhodobě, je ...možné získat z dlouhodobé perspektivy. Považovat za ...jakoby že to je lepší, že se něco naučí a je to trvalejší. A v momentě kdy je taková ta stimulace kdy, kdy my mu třeba nadiktujeme to, co by jak měl dělat s námi a takové i kognitivně behaviorální postupy že máme tabulky do které on zapisuje, že klient má pravidelně něco dělat a on to potom podepíše si a to je určitě dobře akorát v momentě kdy je taková ta naše ta učitelská...to učitelské nařízení tak se stane, že ti klienti to prostě nedělají. A je určitě důležité si to pořádně ..pořádně si říct kde jsme, jestli jsme právě ten podporující nebo ten učitelský typ úkolový a intuitivní, to je mimořádně hodně záleží na té intuici ...člověk musí poznat, že ten klient s námi nesouhlasí a že tvrdí ano on to chce a tak to bude dělat, jestli to není právě jenom to, že nám chce vyhovět nebo chce mít od nás ten pokoj, nebo právě že to chce ten OSPOD. Ale my opravdu musíme poznat, že ten klient potřebuje tohle, že chce být vedený, že chce být úkolově, anebo že chce být motivován a potřebuje chvíli čas a teďka kolik toho času mu dát. A tady to vnímám jako opravdu že to je strašně složité a že se to nedá, nedá se to nikdy, nikdy určit a toto je možná to nejtěžší co se předává novým pracovníkům a z mého pohledu je to, to nejdůležitější umět správně motivovat a umět správně i citlivě odhadnout právě to kdy ten klient třeba pro to že nám chce vyhovět, tak samozřejmě souhlasí, ale třeba není vůbec schopen a jako správně vyloupnout tu ...jak správně odhadnout tu, ...to jak to tomu klientovi naplánovat – *smích*.

Individuální plánování je důležitéjestli si dovedu představit bez plánování.....já jsem začínala 2007 kdy se plány začaly teprve nějak rozvíjet takže jsem ten začátek ...byl hodně takový ..zvláštní, já jsem se setkala

poprvé s nějakou literaturou s nějakým...byly standardy ...a moc jsem tomu nerozuměla, nikdo mi vlastně nepředal žádné, velké informace ani školení jsem neměla takže jsem se v tom právě strašně plácala ...ale myslím si, že každý člověk má mít nějaký plán, nějakou vizi, vidět do předu ve svém životě i ti naši klienti ti moc právě neuvažují,řeší ty věci teďka. V dnešní době asi jako nemůžeme zůstat ...nemůžeme si říct že se to ti klienti nenaučí, nemůžeme zůstat nějak v takovém tomprostě je to moderní doba, která tady tohleto vyžaduje a ti klienti, když se to naučí tak jsou schopni tady žít já nevím prostě jsou místa kde existují národy třeba někde v....někde v....Malajzii nebo někde prostě v Tichomoří kde jim ten život plyne tak nějak jak sám přijde tak to co přijde tak se to řeší, ale naše společnost je taková na úkoly zaměřená a tihleti lidé, kteří jsou v tomhleto až tak jiní takvznikají ty problémy a myslím že prostě je to, tak jak to je ...ve vztahu k té naší sociální službě, která má zas nějakou kontrolu ze strany poskytovatele kdo je financuje ze strany státu a ...i já jsem zrovna taková, že ...potřebuju mít jakési hmatatelné důkazy o tom co dělám a jakoby vykazovat co mám pro sebe, když si třeba řeknu co jsem včera dělala a co budu dělat zítra a tak dále , ...tak je to pro mě opravdu důležité to plánování.

Anotace:

Jméno a příjmení autora: Anna Pavelková

Název katedry a fakulty: Sociální práce, Filozofická fakulta univerzity Palackého v Olomouci

Název bakalářské diplomové práce: Individuální plánování v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi v Charitě Valašské Meziříčí

Vedoucí práce: Mgr. Hana Neugebauerová, DiS.

Počet znaků: 94 230

Počet příloh: 3

Počet použitých zdrojů: 25

Klíčová slova: individuální plán, zakázka, potřeba, cíl, klíčový pracovník, motivace, rodina, mnoho problémová rodina, sanace rodiny

Anotace:

Při tvorbě individuálních plánů se vychází z potřeb a zakázky jednotlivých klientů. V případě sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, zároveň z potřeb celé spolupracující rodiny. Pracovníci čerpají z různých teoretických přístupů. Individuální plán je základním pilířem spolupráce mezi pracovníkem a klientem. Jeho jednotlivé cíle jsou v ideálním případě průsečíkem mezi potřebami klienta a možnostmi klíčového pracovníka. Aktivní naslouchání, lidská péče a opravdové sdílení jsou, základními prvky ve vztahu klienta a pracovníka. Mohou pomoci klientovi k jeho motivaci a následné žádoucí změně.

Annotation:

Developing the individual plan is based on needs and contracts of every client or the whole family (if it's SAS). The workers take inspiration from different approaches. The individual plan is the ideal cross between clients' needs and workers' possibilities. The essential elements making relationship between the worker and the client are active listening, human care and sharing. They help client to motivate for changing.

Key words:

Individual plan, contract, need, goal, main worker, motivation, family, multiple problems family, family sanitation