

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Diplomová práce

ETICKÝ ROZMĚR INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ
V SALESIÁNSKÉM NÍZKOPRAHOVÉM ZAŘÍZENÍ
PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Vedoucí práce: Mgr. Markéta Elich, Ph.D.

Autor práce: Bc. Pavlína Bubrlová

Studijní program: Etika v sociální práci (PS)

2022

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem autorkou této kvalifikační práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

V Českých Budějovicích dne

18.3.2022

Podpis autora

Bc. Pavlína Bubrlová

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí mé diplomové práce Mgr. Markétě Elich, Ph.D. za cenné rady, připomínky, metodické vedení práce a přátelský přístup, který mi v průběhu zpracování diplomové práce věnovala. Dále bych touto cestou chtěla poděkovat doc. Jindřichu Šrajerovi, Dr. theol. za cenné podněty a doporučení k tématu diplomové práce.

Mé poděkování za ochotu a vstřícnost také patří Salesiánskému středisku mládeže. V neposlední řadě bych chtěla poděkovat svým rodičům za podporu, motivaci a pochopení v průběhu celého studia a mému partnerovi za trpělivost a oporu.

OBSAH

ÚVOD	6
1 Individuální plánování v NZDM	9
1.1 Charakteristika individuálního plánování.....	9
1.1.1 Legislativní zakotvení	10
1.1.2 Význam individuálního plánování	12
1.2 Charakteristika NZDM.....	13
1.2.1 Princip nízkoprahovosti.....	14
1.2.2 Cílová skupina nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.....	15
1.3 Proces individuální plánování v NZDM.....	16
1.3.1 Jednání se zájemcem o službu.....	16
1.3.2 Uzavírání smlouvy o poskytování služby v NZDM.....	16
1.3.3 Vznik individuálních plánů	17
1.3.4 Revize, ukončení sociální služby	19
2 Individuální plánování v NZDM – SaSM.....	21
2.1 Salesiánský styl práce.....	21
2.2 Proces individuální plánování v NZDM-SaSM	24
2.2.1 Jednání se zájemcem o službu.....	24
2.2.2 Uzavírání smlouvy o poskytování služby v NZDM.....	25
2.2.3 Vznik individuálních plánů	25
2.2.4 Revize, ukončení služby.....	26
3 Etický rozměr individuálního plánování v NZDM – SaSM	28
3.1 Problematické stanovení cíle spolupráce.....	28
3.2 Odlišný cíl služby od cíle klienta	32
3.3 Individuální plánování „Teď a tady“	34
3.4 Formalizace individuálního plánování ze strany pracovníka	36
3.5 Formalizace individuálního plánování ze strany klienta	39
3.6 Nespolupracující klient.....	42

3.7 Oblíbení a neoblíbení klienti	45
ZÁVĚR	49
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	51
Seznam zkratk	57
ABSTRAKT	58
ABSTRACT.....	59

ÚVOD

Tato diplomová práce se zabývá individuálním plánováním v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, které je součástí Salesiánského střediska mládeže (dále jen NZDM-SaSM). Toto téma jsem se rozhodla zvolit především z důvodu, že jsem v NZDM-SaSM pracovala jako sociální pracovnice a individuální plánování vnímám jako neoddělitelnou a hlavní náplň práce sociálního pracovníka. V rámci individuálního plánování s klienty jsem se setkávala s mnoha eticky problematickými situacemi. Jelikož studuji studijní program Etika v sociální práci, domnívám se, že je práci vhodné zaměřit tímto směrem, tedy zabývat se etickým rozměrem individuálního plánování v NZDM.

Cílem diplomové práce je identifikace eticky nosných témat v procesu individuálního plánování v sociální službě NZDM-SaSM. Práce se bude opírat o poznatky v teoretické rovině, ale také o poznatky z rozhovorů se sociálními pracovnicemi v NZDM-SaSM. V rozhovorech se zaměřuji na sociální pracovnice, protože právě ony vstupují do interakce s klienty jako samostatné jednotky a záleží jen na nich, jaké hodnoty a principy do této interakce aplikují. Rozhovory budou dokreslovat etický rozměr individuálního plánování v NZDM – SaSM.

Abych dokázala identifikovat eticky nosná témata individuálního plánování v NZDM-SaSM, zvolila jsem následující postup.

Práce je rozdělena do tří částí. První kapitola je věnována individuálnímu plánování v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež, charakteristice NZDM a vymezení cílové skupiny obecně. Tato kapitola obsahuje poznatky, které přináší uvedení a teoretický rámec tématu práce.

Práce byla napsána z velké části v roce 2021, a proto vychází s ohledem na charakteristiku individuálního plánování z tohoto času platné legislativy¹ a Standardů kvality sociálních služeb.² Je však nutné zmínit, že zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách nabyt k 1. 1. 2022 nové účinnosti.³ Jeho nové znění se však nedotýká tématu mé práce. Avšak Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) v dokumentu Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016–2025 uvádí jako jeden ze svých cílů legislativní změnu týkající se Standardů kvality sociálních služeb, kdy se počítá nově s pěti standardy.⁴ Navazuje se zde na projekt Inovace systému kvality sociálních služeb, kdy výstupem bylo předložení revidovaných, zpracovaných parametrů a kritérií kvality sociálních služeb.⁵ Tato legislativní změna by se již dotkla pojetí individuálního plánování, které by se muselo řídit novými Standardy.

Jelikož se má práce zabývat individuálním plánováním v NZDM-SaSM, je nutné se tomuto zařízení věnovat podrobněji. Druhá kapitola je proto věnována individuálnímu plánování v NZDM-SaSM. Jedná se o jedno z deseti Salesiánských středisek, které má registrovanou sociální službu NZDM. Z důvodu zachování anonymity zařízení nebude po domluvě s vedoucí sociální služby NZDM blíže specifikováno. Z této kapitoly bude patrný kontext zařízení a také proces individuálního plánování ve zmíněném NZDM.

¹ zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 7. 2019-31. 12. 2021.

² MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb* [online]. [cit. dne 2. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>.

³ zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1.2.2022- 31.12.2024.

⁴ Srov. MPSV. *Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016–2025*[online]. [cit. dne 2. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/577769/NSRSS.pdf/>.

⁵ Srov. Individuální projekt MPSV: *Inovace systému kvality sociálních služeb. Revize standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností. Listopad 2015.* [online]. [cit. dne 2. 3. 2022]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Revize_standardu_kvality_socialnich_sluzeb_a_zakonnych_povinnosti_listopad_2015_final.pdf/a6a00d1d-9bca-3ec9-53f4-63cb18b63cb5

Třetí kapitola se zabývá etickým rozměrem individuálního plánování v NZDM-SaSM a představuje stěžejní kapitolu této práce. Za účelem identifikace eticky nosných témat v rámci individuálního plánování v zařízení NZDM byla realizována sonda, v rámci které byly provedeny rozhovory se všemi čtyřmi sociálními pracovníci, které v zařízení pracují.

Cílem rozhovoru bylo získat data kvalitativního charakteru, a proto bylo vhodné přistoupit k technikám kvalitativního výzkumu, které umožňovaly získat podrobný popis a vzhled na zkoumaný problém.⁶ Je nutné upozornit, že nebyla dodržována struktura kvalitativního výzkumu, jelikož nebyl proveden výzkum, nýbrž sonda, jejíž metodiku nyní popíšu.

V rámci sondy byla využita jedna z metod pro získávání kvalitativních dat – polostrukturovaný rozhovor. V rámci polostrukturovaného rozhovoru byly vytvořeny okruhy otázek, které byly pro tazatele závazné, avšak jejich pořadí bylo možné v průběhu interview zaměňovat.⁷ Rozhovor spočíval ve stanovení tematických oblastí tak, aby respondentovi byla kladena otevřená otázka a mohl na ni odpovědět dle svých znalostí.⁸ Sociální pracovnice jsem podněcovala k vyprávění o jejich zkušenostech týkajících se problematických míst při individuálním plánování v NZDM. Měla jsem připravenou pouze základní osnovu, aby sociální pracovnice měly dostatečný prostor pro vyjádření svého subjektivního názoru. Proběhl také zkušební rozhovor se sociální pracovnící z odlišné organizace za účelem zjištění, zda nastavení osnovy je srozumitelné a souvisí s cílem mé práce.

Rozhovor proběhl samostatně s každou sociální pracovnící po předchozí telefonické domluvě. Respondentky byly informovány o tom, že bude dodržována anonymita a nebude tak nikde uvedeno jejich jméno, pouze náhodně vybrané písmeno za účelem rozlišení mezi jednotlivými pracovníci. Anonymita respondentkám dávala prostor být upřímné a otevřené. Se souhlasem sociálních pracovníc byly rozhovory nahrávány na mobilní telefon. Jednalo se o fixaci kvalitativních dat na audiozáznam, který byl autentický a umožňoval zaznamenat vše tak, jak se odehrálo.⁹ Následně byla data, opět se souhlasem respondentek, převedena do textové podoby a podrobena redukci prvního řádu. Redukce prvního řádu zahrnovala vynechání vět, které byly nepodstatné a nepřinášely žádnou relevantní informaci.¹⁰ Rozhovory jsou uloženy v archivu autorky.

Každý rozhovor byl následně, se souhlasem sociálních pracovníc, podroben analýze metodou vytváření trsů. Tato metoda sloužila k seskupení výroků do skupin na základě jejich podobnosti. Podobnost může spočívat v tematickém překryvu, to znamená, že jsou v rozhovorech vyhledávány oblasti, které se týkají jednoho vymezeného tématu.¹¹ V textu jsem vyhledávala výroky pracovníc, které byly etického charakteru a na základě tematického překryvu jsem je přiřadila k sobě. Vzniklo tak sedm trsů-skupin. Každá z těchto skupin tvoří podkapitolu ve třetí kapitole.

Citace z rozhovorů se sociálními pracovníci jsou v této kapitole používány a reflektovány poznatky zejména z oblasti profesní etiky a etických teorií. Z těchto tří kapitol by měla vyvstat eticky nosná témata v procesu individuálního plánování v NZDM-SaSM.

Tato diplomová práce se opírá o českou odbornou literaturu, kam řadíme například knihy z oblasti kontaktní a nízkoprahové práce. Z důvodu strohého množství literatury

⁶ Srov. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum, Základní metody a aplikace*, s. 53.

⁷ Srov. MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, s. 159.

⁸ Srov. HENDL, M. *Úvod do kvalitativního výzkumu*, s. 90.

⁹ Srov. MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, s. 197.

¹⁰ Srov. Tamtéž, s. 210.

¹¹ Srov. Tamtéž, s. 221.

věnující se dané problematice se práce rovněž opírá o odborné dokumenty, které jsou dostupné online. Ve velké míře se jedná o odborné dokumenty vydané Ministerstvem práce a sociálních věcí, Českou asociací streetwork a web Aleše a Lenky Herzogových, který se věnuje metodě plánování s klienty a pomáhá tak doplnit metodické materiály pro NZDM, jichž je nedostatek. Velkým přínosem pro práci je také možnost využití vnitřních dokumentů NZDM-SaSM.

1 Individuální plánování v NZDM

V první části kapitoly bude představen pojem individuální plánování, jeho legislativní zakotvení a význam. Následovat bude charakteristika NZDM, objasnění principu nízkoprahovosti, který je typickým znakem NZDM a vymezení cílové skupiny NZDM. V poslední části bude popsán samotný proces individuálního plánování v NZDM.

1.1 Charakteristika individuálního plánování

Individuální plánování můžeme chápat jako proces, kdy poskytovatel a klient sociální služby hledají cíle, kterých klient bude pomocí společně stanoveného postupu dosahovat. Přičemž dosažení těchto cílů představuje změnu nepříznivé situace, ve které se klient nachází.¹²

Je patrné, že individuální plánování vnáší do sociálních služeb individuální přístup ke každému klientovi, kterého vnímá jako jedinečnou osobnost. To potvrzuje i Herzog, který individuální plánování chápe jako „*systematické úsilí o to, aby každému jednotlivému klientovi byla zvolena sociální služba užitečná a měla pro něj reálný přínos.*“¹³

Podobně individuální plánování vnímá i Kocman, dle kterého sociální služby mají všem klientům poskytovat individuální podporu, která souvisí se stanovenými cíli v rámci procesu individuálního plánování. Stanovené cíle vždy vychází z přání a potřeb klientů, nikoli poskytovatele sociálních služeb.¹⁴

Individuální plánování může být chápáno jako kontakt, dialog klienta a klíčového pracovníka. Avšak tento kontakt v sobě zahrnuje například hodnoty a kulturu organizace, její poslání a cíle, úroveň kvality postupů organizace a jednotlivých pracovníků.¹⁵ Toto pojetí individuálního plánování hovoří i o provázanosti s organizací.

Výkladový Sborník pro poskytovatele popisuje individuální plánování jako uspořádaný, kontinuální proces, kdy dochází k vzájemnému pochopení a stanovení společného zájmu klienta a sociálního pracovníka. Společný zájem představuje stanovení a vysvětlení, jak se dosáhne změny nepříznivé situace, ve které se klient nachází.¹⁶ Společně tedy dojde k nastavení cíle spolupráce a naplánování kroků, jak požadované změny – cíle dosáhnout. Můžeme tedy říci, že individuální plánování pomáhá sociálnímu pracovníkovi a klientovi ujasnit si jeho pozici, úkoly a činnosti vedoucí k naplňování cílů spolupráce.¹⁷

¹² Srov. HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, s. 16.

¹³ BALÁŽ, R. Bez individuálního plánování nelze dělat sociální práci. *Sociální práce*, 2011, roč. 11, č. 3. ISSN: 1213-6204, s. 10.

¹⁴ Srov. KOCMAN, D. *Pro změnu 2010, sborník z konference. ZIP neboli začlenění a individuální plánování* [online]. [cit. dne 14. 10. 2021]. Dostupné z: <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/017/002019.pdf?seek=1312904397>

¹⁵ Srov. HAICL, M, HAICLOVÁ, M. Individuální plánování v sociálních službách ČR. In BICKOVÁ, L., ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka*, s. 23.

¹⁶ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb-Výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 77-78 [online]. [cit. dne 14. 10. 2021.] Dostupné z:

<https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/030/003824.pdf?seek=1456912467>

¹⁷ Srov. MPSV. *Doporučený postup č.3/2022, Individuální plánování*, s. 3. [online]. [cit. dne 27. 2. 2022.] Dostupné z: http://rpq.mpsv.cz/wp-content/uploads/2022/01/2_DP_IP_3_2022.pdf.

Individuální plánování můžeme charakterizovat i jako proces „kontraktování“. To znamená, že klient a poskytovatel sociální služby dojednávají, jak bude konkrétnímu klientovi podpora a péče poskytována.¹⁸

Individuální plánování je však chápáno i negativně. Především jen jako pouhá formální záležitost, administrativa, které se musíme věnovat místo přímého kontaktu s klienty. Individuální plánování je chápáno jako byrokracie, která slouží k naplnění požadavků zákona.¹⁹

1.1.1 Legislativní zakotvení

Individuální plánování a jeho právní úprava se dotýká zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách a také Vyhlášky č. 505/2006 – Standardy kvality sociálních služeb.²⁰

a) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách stanovuje, že poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni „plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, ...a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů.“²¹ Tyto legislativní požadavky přinesly v sociálních službách zásadní změny. Často je individuální plánování chápáno jako proces transformace sociálních služeb.²²

Při individuálním plánování s klientem vždy sociální pracovník musí zachovávat lidskou důstojnost klienta. Poskytovatelé sociálních služeb musí dodržovat lidská práva klientů a musí zajišťovat dodržování jejich základních svobod.²³ Toto vnímám jako jeden z nejdůležitějších a nezákladnějších prvků. Respektování svobody klienta, vnímání jeho lidské důstojnosti a lidských práv je dle mého názoru základní předpoklad pro výkon kvalitního individuálního plánování s klientem.

Neméně důležité požadavky jsou, že individuální plánování s klientem vždy musí být v souladu s charakterem sociální služby a také, že poskytovatelé sociálních služeb mají poskytovat podporu, která vede k sociálnímu začlenění jedinců do společnosti. Zároveň sociální služby mají u svých klientů rozvíjet samostatnost, podporovat kontakty s jejich přirozeným sociálním prostředím.²⁴ To znamená, že když bude sociální pracovník individuálně plánovat s klientem, musí dbát na to, aby jejich spolupráce odpovídala charakteru sociální služby, vedla k sociálnímu začlenění klientů do společnosti a podporovala jejich samostatnost.

¹⁸ Srov. HAICL, M, HAICLOVÁ, M. Individuální plánování v sociálních službách ČR. In BICKOVÁ, L., ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka*, s. 26.

¹⁹ Srov. JOHNOVÁ, M., Anketa, *Sociální práce*, 2011, roč. 11, č. 3. ISSN: 1213-6204, s. 3–5.

²⁰ Srov. HAICL, M. Legislativní rámec plánování služby a způsoby jeho naplnění. In BICKOVÁ, L., ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka*, s. 37.

²¹ zákon č. 108/2006. Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 7. 2019-31. 12. 2021.

²² Srov. BAROCHOVÁ, E. Individuální plánování jako nástroj v procesu přeměny sociálních služeb. *Sociální práce*, 2011, roč. 11, č. 3. ISSN: 1213-6204, s. 6.

²³ Srov. HAICL, M. Legislativní rámec plánování služby a způsoby jeho naplnění. In BICKOVÁ, L., ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka*, s. 38.

²⁴ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb-Výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 76 [online]. [cit. dne 15. 10. 2021]. Dostupné z: <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/030/003824.pdf?seek=1456912467>

b) Standardy kvality sociálních služeb

S účinností zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách byly zavedeny dle vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky č.505/2006 Sb., Standardy kvality sociálních služeb.²⁵

Standardy kvality sociálních služeb „*jsou materiálem, který v dané oblasti popisuje dobrou praxi*“.²⁶ Jejich smyslem je dle stanovených obecných kritérií kvality posoudit kvalitu dané sociální služby. Dle výše zmíněného zákona je stanoveno 15 standardů, které představují okruhy pro hodnocení kvality sociálních služeb. Standard č. 5 se nazývá individuální plánování průběhu sociální služby a skládá se z následujících kritérií.²⁷

Kritérium 5 a stanovuje, že poskytovatel sociální služby má písemně zpracovaný popis průběhu individuálního plánování služby s klientem.²⁸

Kritérium 5 b stanovuje požadavek, že poskytovatel má zpracovanou metodiku, ve které je popsáno, jak s klientem individuálně plánuje.²⁹ Toto kritérium také stanovuje, že individuální plánování s klientem probíhá vždy s ohledem na osobní cíle klienta a jeho možnosti.³⁰

Kritérium 5 c stanovuje, že poskytovatel s klientem nejen společně plánuje, ale rovněž průběžně vyhodnocuje, zda jsou naplňovány osobní cíle klienta. Pravidelné vyhodnocení se také může týkat toho, že poskytovatel zjišťuje míru spokojenosti klienta s průběhem poskytování sociální služby.³¹

Individuální plánování klienta probíhá s tzv. klíčovým pracovníkem. Kritérium 5 d stanovuje, že každý klient má „svého“ pracovníka, se kterým plánuje službu a který je za toto plánování zodpovědný.³²

S tímto souvisí kritérium 5 e, v němž se uvádí, že poskytovatel má vytvořený systém, dle kterého si mohou zaměstnanci mezi sebou předávat informace týkající se průběhu poskytování sociální služby klientům.³³

Individuální plánování se nedotýká pouze 5. standardu. „*Plánování služby jako princip – dojednávání a uzavírání dohody – se však objevuje také v dalších povinnostech poskytovatelů.*“³⁴

Zmínila bych standard č. 3, konkrétně kritérium 3 b – jednání se zájemcem o službu, ukládá poskytovateli povinnost jednat se zájemcem o službu o jeho očekáváních, požadavcích a z toho plynoucích osobních cílů, které by bylo možné naplnit pomocí sociální služby. Zájemce o službu je tak seznámen s možností případné podpory. Pokud se vším souhlasí, může uzavřít s poskytovatelem smlouvu.³⁵

²⁵ Srov. MALÍK HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*, s. 54.

²⁶ Tamtéž, s. 54.

²⁷ Srov. Tamtéž, s. 54–55.

²⁸ Srov. HAICL, M. *Legislativní rámec plánování služby a způsoby jeho naplnění*. In BICKOVÁ, L. ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka*, s. 39–40.

²⁹ Srov. ČÁMSKÝ, P.; SEMDNER, J.; KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 142.

³⁰ Srov. HAICL, M. *Legislativní rámec plánování služby a způsoby jeho naplnění*. In BICKOVÁ, L. ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, s. 40–41.

³¹ Srov. Tamtéž, s. 41.

³² Srov. Tamtéž, s. 42.

³³ Srov. ČÁMSKÝ, P.; SEMDNER, J.; KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 145.

³⁴ HAICL, M. *Legislativní rámec plánování služby a způsoby jeho naplnění*. In BICKOVÁ, L. ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, s. 43.

³⁵ Srov. HAICL, M. *Legislativní rámec plánování služby a způsoby jeho naplnění*. In BICKOVÁ, L. ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, s. 43.

Smlouva o poskytování sociální služby se dotýká standardu č.4 – kritérium 4 c. Poskytovatel je povinen s klientem uzavřít smlouvu, kde společně dojednávají rozsah a průběh poskytování sociální služby. Zároveň vždy dojde ke stanovení cíle spolupráce a individuální podpory vedoucí k naplnění tohoto cíle.³⁶

Z výše popsaného je patrné, že Standardy kvality sociálních služeb neopomíjí ani zájemce o službu. Plánování služby se zájemcem o službu vnímám jako velmi důležitou součást individuálního plánování, neboť jednání se zájemcem o službu přináší vzájemné ujasnění si, co zájemce od dané služby očekává a jakým způsobem mu může být poskytnuta podpora. Proces uzavírání smlouvy již napomáhá formulovat osobní cíl klienta. Opomíjení těchto důležitých kroků by mohlo vést v budoucnu k nedorozumění či zjištění, že daná sociální služba není pro klienta vhodná.

Závěrem bych chtěla připomenout, že MPSV v rámci Individuálního projektu MPSV– Inovace systému kvality sociálních služeb zřídilo pracovní skupinu, která se věnovala v roce 2015 tématu Revize standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností. Cílem pracovní skupiny v rámci novelizace zákona o sociálních službách byla revize jednotlivých standardů kvality sociálních služeb a jejich kritérií a návrh standardů a kritérií nových, lépe srozumitelných, souvisejících, objektivních a doložitelných. Nově navržené standardy jsou tedy součástí novelizace zákona o sociálních službách.³⁷ Výše popsané standardy a jednotlivá kritéria tak mohou být v brzké době již minulostí.

1.1.2 Význam individuálního plánování

Individuální plánování umožňuje poskytování sociální služby na základě individuálních potřeb klientů a nikoli jednotným způsobem, který nezohledňuje jedinečnost každého klienta.³⁸

Individuální plánování umožňuje klientovi posílit jeho autoritu a kompetence v tom smyslu, že klient je sám schopen rozpoznat, zda je pro něj daná sociální služba vhodná, zda je v souladu s jeho potřebami, cíli a hodnotami. Dále zda způsoby dosahování stanovených cílů odpovídají jeho možnostem a dovednostem.³⁹

Individuální plánování také přináší klientům pocit bezpečí. Klienti vědí, jakým způsobem jim bude sociální služba nápomocna, vědí, na koho se mohou obrátit, kdo zná jejich situaci a je ochoten jim pomoci.⁴⁰

V neposlední řadě individuální plánování slouží k rozvoji dovedností, zvyšuje motivaci klientů a jejich aktivitu, jelikož individuální plánování učí klienty pojmenovávat

³⁶ Srov. HAICL, M. Legislativní rámec plánování služby a způsoby jeho naplnění. In BICKOVÁ, L. ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, s. 43.

³⁷ Srov. Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb. *Revize standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností. Listopad 2015.* [online]. [cit. dne 15. 10. 2021]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Revize_standardu_kvality_socialnich_sluzeb_a_zakonnych_povinnosti_listopad_2015_final.pdf/a6a00d1d-9bca-3ec9-53f4-63cb18b63cb5

³⁸ Srov. KLOUČKOVÁ, T. Kvalita v sociálních službách. In HAVRDOVÁ, Z.; a kol. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*, s. 200.

³⁹ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb-Výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 76-77 [online]. [cit. dne 25. 10. 2021]. Dostupné z: <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/030/003824.pdf?seek=1456912467>

⁴⁰ Srov. Tamtéž, s. 77.

Srov. MPSV. *Doporučený postup č.3/2022, Individuální plánování*, s. 3. [online]. [cit. dne 27. 2. 2022.] Dostupné z: http://rpq.mpsv.cz/wp-content/uploads/2022/01/2_DP_IP_3_2022.pdf

své potřeby, problémy a ukazuje, že jsou schopni změnit svou nepříznivou sociální situaci.⁴¹

Z výše popsaného je patrné, že klient sociálních služeb je v procesu individuálního plánování aktivní a je rovnocenným partnerem. To zmiňuje Hauke, která píše, že v procesu individuálního plánování klient „vystupuje jako rovnocenný partner“⁴² a není „pasivním příjemcem sociální služby, ale je spoluodpovědný za dohodnutý průběh služby na základě dohodnutých osobních cílů.“⁴³

Individuální plánování přináší poskytovatelům možnost zachovat standardní kvality služeb. Poskytovatelé toto ocení zejména v době změn, například při střídání zaměstnanců. Individuální plánování přináší pracovníkům, podobně jako klientům, jistotu a pocit bezpečí. Pracovníci jsou si vědomi toho, na čem se s klientem dohodli, a proto vědí, jak postupovat a k jakému cíli směřují.⁴⁴

Díky individuálnímu plánování jsou známy potřeby, cíle a přání klientů.⁴⁵ Tyto „informace“ tak nabízí poskytovateli možnost zvyšovat kvalitu sociální služby. Může tak dojít ke změně poskytovaných služeb a zvyšování kvality ve prospěch klientů.⁴⁶

Individuální plánování, konkrétně individuální plány, mohou sloužit jako kontrola uvnitř organizace. Jejich vyhodnocení vedením organizace může být pro pracovníky uspokojující, poučné a může zvyšovat jejich motivaci a efektivitu práce.⁴⁷

1.2 Charakteristika NZDM

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež je dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, službou sociální prevence. Služby sociální prevence pracují s osobami, které často pocházejí ze sociálně znevýhodňujícího prostředí a které jsou ohroženy sociálním vyloučením z důvodu krizové životní situace, způsobem života a životními návyky, které inklinují ke konfliktům se společností.⁴⁸

Cílem služeb sociální prevence je zabývat se nepříznivou životní situací osob a pomáhat s jejím řešením a překonáním. Zároveň je cílem služeb sociální prevence chránit společnost před samotným vznikem a následným šířením negativních společenských jevů.⁴⁹

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež poskytuje své služby ambulantní či terénní formou. Cílovou skupinou jsou děti ve věku od 6 do 26 let, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy. Osoby mohou tuto službu využívat anonymně. Cílem nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je předcházet sociálním a zdravotním rizikům, která souvisí se stylem života cílové skupiny, či snaha o snížení těchto rizik a zlepšení tak kvality jejich života. Dalším cílem této sociální služby je nabídnout cílové skupině

⁴¹ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb-Výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 77 [online]. [cit. dne 25. 10. 2021]. Dostupné z: <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/030/003824.pdf?seek=1456912467>

⁴² HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, s. 17.

⁴³ Tamtéž, s. 18.

⁴⁴ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb-Výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 77 [online]. [cit. dne 25. 10. 2021]. Dostupné z: <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/030/003824.pdf?seek=1456912467>

⁴⁵ Srov. KLOUČKOVÁ, T. *Kvalita v sociálních službách*. In HAVRDOVÁ, Z.; a kol. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*, s. 200.

⁴⁶ Srov. HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, s. 18.

⁴⁷ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb-Výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 77 [online]. [cit. dne 25. 10. 2021]. Dostupné z: <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/030/003824.pdf?seek=1456912467>.

⁴⁸ Srov. zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 7. 2019-31. 12. 2021.

⁴⁹ Srov. zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 7. 2019-31. 12. 2021.

možnost zlepšení orientace v jejím sociálním prostředí a také poskytnout podmínky k řešení obtížné sociální situace.⁵⁰

Ve Vyhlášce 505/2006. Sb., která se váže k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jsou popsány základní činnosti, které jsou poskytovány v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež:

- a) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti – klienti NZDM mají prostor pro realizaci smysluplných volnočasových aktivit, mohou se zde vzdělávat, upevňují si pracovní návyky, psychické, sociální, motorické dovednosti.
- b) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – klienti se díky přiměřeným aktivitám naučí orientovat ve vztazích ve společenském prostředí.
- c) Sociálně terapeutické činnosti – klienti jsou vedeni k rozvíjení osobních a sociálních dovedností, které jsou jim nápomocny k jejich sociálnímu začleňování
- d) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – klienti mohou využít pomoc ohledně vyřizování běžných záležitostí, také ohledně vztahů s rodinou či při činnostech, které podporují jejich sociální začleňování.⁵¹

1.2.1 Princip nízkoprahovosti

Podstatným rysem nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je princip nízkoprahovosti. Tento princip nenabízí sociálním službám přesný návod a postupy. Ale může být určitou inspirací a může být dle něho poměřován charakter sociálních služeb.⁵²

Pro princip nízkoprahovosti je typická co největší dostupnost pro klienty. To znamená, že NZDM se snaží co nejvíce přiblížit cílové skupině po stránce časové, psychologické, finanční i prostorové, kdy NZDM je uzpůsobeno přirozenému prostředí klientů a nachází se v místě, kde se klienti zdržují.⁵³

Princip nízkoprahovosti klientům dále nabízí možnost zůstat v anonymitě. Zařízení má nárok jen na informace, které jsou nezbytné pro poskytování efektivních sociálních služeb, které jsou poskytovány bezplatně. Klienti tak nemusí o sobě sdělovat podrobné informace. Klienti dále mohou mít odlišné názory, docházet do zařízení nepravidelně dle svého uvážení, podmínkou není registrace ani účast na připravených aktivitách.⁵⁴ Domnívám se, že z výše popsaného vyplývá, že pro poskytovatele NZDM je podstatné, aby se klienti v prostředí NZDM cítili komfortně. Tomu zcela přirozeně bude odpovídat i přístup sociálních pracovníků ke klientům.

Sociální pracovníci NZDM respektují různorodé životní styly svých klientů, přizpůsobují se a jsou schopni adekvátně reagovat na změny v životě svých klientů. Otevřeně přijetí a důvěrnost informací jsou klíčovými principy, na kterých je, mimo jiné, založen vztah klienta a sociálního pracovníka.⁵⁵ Na základě vlastní zkušenosti se

⁵⁰ Srov. zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 7. 2019-31. 12. 2021.

⁵¹ Srov. Vyhláška č.505/2006 Sb., ve znění platném k 1. 1. 2018.

⁵² Srov. KLÍMA, P., HERZOG, A., KUNC, S, a kol. *Kontaktní práce*, s. 175.

⁵³ Srov. HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNNOVÁ, M. a kol. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 5. [online]. [cit. dne 25. 10. 2021]. Dostupné z <https://www.ispepa.cz/docs/pojmoslovi.pdf>.

⁵⁴ Srov. Tamtéž, s. 5.

⁵⁵ Srov. Zikmundová, M., Růžičková, V. *Česká asociace streetwork: Vývoj služby NZDM v České republice a Vize NZDM 2030*, [online]. [cit. dne 25. 10. 2021]. Dostupné z <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3101/vyvoj-sluzby-nzdm-v-ceske-republice-a-vize-nzdm-2030>.

domnívám, že velmi typické je tykání klienta se sociálním pracovníkem, používání hovorového jazyka, konverzace o běžných tématech a již zmíněna anonymita a důvěrnost. Tento přátelský vztah můžeme označit jako specifický, protože se svým charakterem odlišuje od standardních sociálních služeb.⁵⁶

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež mají tzv. nízký práh, dostupnost pro kohokoliv z cílové skupiny je patrná. Avšak i NZDM kladou na své klienty požadavky, dle mého nezbytné pro kvalitní poskytování sociálních služeb. Klienti NZDM nesmí svým vystupováním a chováním omezovat a ohrožovat sami sebe, klienty, pracovníky a kvalitu sociální služby.⁵⁷

1.2.2 Cílová skupina nízkoprahového zařízení pro děti a mládež

V zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách je uvedeno, že cílovou skupinou jsou děti a mládež ve věku od 6–26 let, která je ohrožena společensky nežádoucími jevy.⁵⁸ Česká asociace streetwork cílovou skupinu NZDM uchopuje podrobněji.

NZDM je určeno dětem a mládeži ve věku od 6-26 let zažívající nepříznivé sociální situace. Mezi nepříznivé sociální situace patří obtížné životní události, konfliktní společenské situace a také, pokud se osoby nachází v omezujících životních podmínkách.⁵⁹

Mezi obtížné životní události řadíme takové, ve kterých se klienti těžko orientují a je pro ně obtížné je řešit bez pomoci. Příkladem může být rozpad rodiny či problémy v partnerském vztahu rodičů, problémy ve škole nebo s volbou školy a budoucího povolání či zaměstnání, problémy s bydlením a zajištěním potravy, komplikace v sexuálním životě, partnerské problémy a rozpad partnerského vztahu, pohlavní zneužívání, náročné situace mezi svými vrstevníky.⁶⁰

Mezi konfliktní společenské situace se řadí situace, které nejsou v souladu s kulturními, právními a společenskými normami. Konfliktními situacemi, se kterými se klienti NZDM mohou potýkat, mohou být šikana, vandalismus, drobná kriminalita nebo trestní stíhání, rasismus, záškoláctví, útěk z domova nebo zneužívání návykových látek.⁶¹

Klienti žijí často v nepříznivém rodinném a sociálním prostředí, které způsobuje omezení jejich psychosociálních dovedností. Příkladem může být neschopnost navázat vztahy, chybějící zájmy, pocity odcizení a zneschopnění, pasivní způsob života a téměř žádné možnosti k realizování akceptovatelných aktivit.⁶²

Klienti NZDM se často nemohou nebo nechtějí zapojit do smysluplných volnočasových aktivit, spíše svůj volný čas tráví pasivně, neproduktivně a mimo svou rodinu, nevyhledávají formy institucionalizované pomoci, díky svému životnímu stylu se často dostávají do rozporů, které jsou pro ně i pro společnost ohrožující. Do zařízení

⁵⁶ Srov. RACEK, J., HERZOG, A. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež IN KLÍMA, P., HERZOG, A., KUNC, S. *Kontaktní práce*, 324.

⁵⁷ Srov. HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNNOVÁ, M. a kol. *Pojmoslovní nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 5. [online]. [cit. dne 25. 10. 2021]. Dostupné z <https://www.ispepa.cz/docs/pojmoslovi.pdf>.

⁵⁸ Srov. zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 7. 2019-31. 1. 2021

⁵⁹ Srov. HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNNOVÁ, M. *Pojmoslovní nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 4. [online]. [cit. dne 26. 10. 2021]. Dostupné z <https://www.ispepa.cz/docs/pojmoslovi.pdf>.

⁶⁰ Srov. RACEK, J., HERZOG, A. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, IN KLÍMA, P., HERZOG, A., KUNC, S. *Kontaktní práce*, s. 322.

⁶¹ Srov. Tamtéž, s. 322.

⁶² Srov. Tamtéž, s. 322.

NZDM nepřichází s jasným cílem, tedy nedefinují či nedokážou definovat svou nepříznivou životní situaci a často ji nechtějí změnit.⁶³

1.3 Proces individuální plánování v NZDM

Otázky, které si sociální pracovník v souvislosti s individuálním plánováním s klientem NZDM klade, jsou: „*Co potřebuje překonat? Co špatného mu v životě hrozí?*“⁶⁴ Díky těmto otázkám si sociální pracovník ověřuje, zda se klient nachází v nepříznivé sociální situaci a zda potřebuje službu sociální prevence, konkrétně NZDM.⁶⁵

Individuální plánování v NZDM představuje dlouhodobou plynulou a souvislou práci s klienty služby. Prvním krokem je prvokontakt, následuje uzavření smlouvy o poskytnutí služby, samotné plánování a ukončení služby. Je potřeba, aby měl pracovník záznamy o průběhu individuálního plánování a jeho průběh evidoval.⁶⁶

1.3.1 Jednání se zájemcem o službu

Prvokontakt neboli jednání se zájemcem o službu může být uskutečňováno ve zkráceném nebo prodlouženém období.⁶⁷

Zkrácené období znamená, že sociální pracovník a zájemce o službu okamžitě uzavrou smlouvu, zájemce je seznámen se všemi pravidly, společně dojde ke stanovení cíle spolupráce, tzv. adaptačního cíle.⁶⁸

Jednání se zájemcem o službu může také probíhat v prodlouženém období, kdy je smlouva o poskytování služby uzavřena až po několika zájemcových návštěvách. Zájemce o službu má možnost využít tzv. adaptačního období, kdy se může se službou blíže seznámit, vytvořit si s pracovníkem důvěrný vztah, který je důležitý pro budoucí spolupráci. Nevýhodou je, že zájemce není oficiální cestou vázán k dodržování stanovených pravidel NZDM.⁶⁹

1.3.2 Uzavírání smlouvy o poskytování služby v NZDM

Uzavírání smlouvy – dohody o poskytování služby v NZDM může probíhat ústní nebo písemnou formou. Má zpravidla následující podobu. Vždy musí být vymezeny smluvní strany, druh a rozsah sociální služby, místo a čas poskytování sociální služby, výše

⁶³ Srov. HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ, M. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 4. [online]. [cit. dne 26. 10. 2021]. Dostupné z <https://www.ispepa.cz/docs/pojmoslovi.pdf>.

⁶⁴ BALÁŽ, R. Individuální plánování v sociální práci, *Sociální práce*, 2011, roč. 11, č. 3. ISSN: 1213-6204, s. 11.

⁶⁵ Srov. Tamtéž, s. 10–11.

⁶⁶ Srov. HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ, M., a kol. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 10. [online]. [cit. dne 26. 10. 2021]. Dostupné z <https://www.ispepa.cz/docs/pojmoslovi.pdf>.

⁶⁷ Srov. FROULÍKOVÁ, M., ČERNÁ, I. Specifika individuálního plánování v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. In BICKOVÁ, L. ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, s. 181.

⁶⁸ Srov. Tamtéž, s. 181.

⁶⁹ Srov. Tamtéž, s. 182.

úhrady, vnitřní pravidla stanovena poskytovatelem NZDM, možnost důvodů výpovědi smlouvy, výpovědní lhůty a délka trvání platnosti smlouvy.⁷⁰

Součástí uzavírání smlouvy je také souhlas klienta s adaptačním cílem služby, který také bývá označován jako minimální cíl. To znamená, že klient bude pravidelně docházet do NZDM, dodržovat pravidla, využívat prostor NZDM, komunikovat s pracovníky, kteří tak zjistí jeho přání a potřeby. Dojde k vzájemnému poznání a sladění, které je předpokladem pro kvalitní budoucí spolupráci. Pokud zájemce s tímto souhlasí, stává se klientem NZDM.⁷¹

Ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou jsou prováděna některá ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se píše, že každý klient má pro plánování služby určeného zaměstnance.⁷² Jedná se o tzv. klíčového pracovníka, který je odpovědný za individuální plánování služby klienta.⁷³ Klíčový pracovník je koordinátorem poskytované služby konkrétnímu klientovi, je aktivní a je si vědom své role.⁷⁴

Klíčový pracovník by měl být pro klienta osobou, na kterou se klient může kdykoliv obrátit, důvěřuje mu, ví, že mu pomůže a jeho problémům rozumí. Klíčového pracovníka můžeme označit jako klientova „důvěrníka“.⁷⁵

1.3.3 Vznik individuálních plánů

Metoda kontaktní práce může být vhodným způsobem pro realizaci uzavírání individuálních plánů. Nejčastější podobou kontaktní práce je rozhovor s klientem. Tento specifický druh kontaktu pomáhá vytvořit pocit důvěry mezi pracovníkem a klientem, stanovení si hranic a naučit klienta pojmenovávat své potřeby a využívat vhodnou podporu a pomoc NZDM.⁷⁶

Podstatou kontaktní práce je vztah, osobní kontakt sociálního pracovníka s klientem s cílem udržet ho po dobu, než si klient uvědomí, v čem mu je tento kontakt přínosný.⁷⁷

Pojem kontakt jako základ kontaktní práce představuje prostor pro poskytování služby. Kontakt je chápán jako interakce mezi pracovníkem a klientem, přičemž klient využívá některé nabídky z poskytovaných služeb.⁷⁸

⁷⁰ Srov. HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNNOVÁ, M., a kol. *Pojmoslovní nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 9. [online]. [cit. dne 26. 10. 2021]. Dostupné z <https://www.ispepa.cz/docs/pojmoslovi.pdf>

⁷¹ Srov. Tamtéž, s. 9-10.

⁷² Srov. Vyhláška č. 505/2006 Sb., ve znění platném k 1. 1. 2018.

⁷³ Srov. PIERSON, J., THOMAS, M. *Dictionary of social work*, s. 285.

Srov. VÍTOVÁ, M. Jsem klíčový pracovník. In BICKOVÁ, L., ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, s. 115.

Srov. HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNNOVÁ, M., a kol. *Pojmoslovní nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 9–10. [online]. [cit. dne 26. 10. 2021]. Dostupné z <https://www.ispepa.cz/docs/pojmoslovi.pdf>.

⁷⁴ Srov. ČERMÁKOVÁ, K., JOHNNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*, s. 49.

⁷⁵ Srov. HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování*, s. 75.

⁷⁶ Srov. HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNNOVÁ, M., a kol. *Pojmoslovní nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 5–6. [online]. [cit. dne 26. 10. 2021]. Dostupné z <https://www.ispepa.cz/docs/pojmoslovi.pdf>.

⁷⁷ Srov. ZEMANOVÁ, V. DOLEJŠ, M. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*, s. 13.

⁷⁸ Srov. STANIČEK, J. *Kontaktní práce*, s. 20.

- Podoba individuálního plánu

Konkrétním výsledkem procesu individuálního plánování je individuální plán.⁷⁹ Dobrý individuální plán dle Herzoga obsahuje informace, které jsou věcné, objektivní a které mohou sloužit jako důkaz o poskytnutí služby mezi klientem a pracovníkem a také jako materiál pro předání informací ostatním pracovníkům. Z kvalitních individuálních plánů je také patrný partnerský přístup, vzájemná spolupráce a respektování klienta.⁸⁰

Individuální plán musí být klientovi srozumitelný. Pracovník by se měl přizpůsobit slovníku klienta a nepoužívat příliš odborné termíny a profesionální jazyk.⁸¹

Individuální plán obsahuje výstižný popis nepříznivé sociální situace, kterou klient se sociálním pracovníkem řeší. Z popisu nepříznivé sociální situace je patrné, že klient spadá do cílové skupiny zařízení. Dále je jasně popsán cíl spolupráce a kroky vedoucí k naplnění cíle. Musí být patrné, že naplněním cíle dojde ke zlepšení životní situace klienta. Součástí je i revize individuálního plánu.⁸²

Individuální plány v NZDM mohou mít podobu krátkodobých i dlouhodobých zakázek.⁸³

- Krátkodobé zakázky

Krátkodobé zakázky se vztahují k aktuálním problémům klientů, které mohou být vyřešeny na místě.⁸⁴ V rámci krátkodobých zakázek je možné aplikovat model „Tady a teď“. Tento model je vhodné použít, pokud má klient konkrétní jednorázovou zakázku související s cíli NZDM, která může být v krátkém časovém intervalu vyřešena. V NZDM se to týká zpravidla jednorázového poradenství, kdy klientovi sociální pracovník předává potřebné informace.⁸⁵

Model „Tady a teď“ nabízí v rámci jedné schůzky tzv. „dohodoplánování“, to znamená uzavřít dohodu, naplánovat průběh a konkrétní zakázku s klientem ihned vyhodnotit. Jak již bylo zmíněno, tento styl je vhodné použít v rámci konkrétní, nespojitě a jednorázové situace.⁸⁶

- Dlouhodobé zakázky

Dlouhodobé zakázky je vhodné používat při práci s klientem, kde je patrné, že vyřešení zakázky je dlouhodobějšího charakteru, maximálně však do 6 měsíců od zadání. Cíl

⁷⁹ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb-Výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 96. [online]. [cit. dne 23. 11. 2021]. Dostupné z: <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/030/003824.pdf?seek=1456912467>
Srov. HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ, M., a kol. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 10. [online]. [cit. dne 23. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.ispepa.cz/docs/pojmoslovi.pdf>.

⁸⁰ Srov. HERZOG, A., HERZOGOVÁ, L. *Individuální plánování v sociálních službách: Dobrý individuální plán*. [online]. [cit. dne 23. 11. 2021]. Dostupné z

<https://www.individualniplanovani.cz/priklady-individualnich-planu/dobry-individualni-plan/>

⁸¹ Srov. MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H., BALDOVÁ, L. *Individuální plánování služeb u ohrožených dětí a mládeže s důrazem na mladistvé odcházející z ústavní výchovy*, s. 13.

⁸² Srov. HERZOG, A., HERZOGOVÁ, L. *Individuální plánování v sociálních službách: Dobrý individuální plán*. [online]. [cit. dne 23. 11. 2021]. Dostupné z

<https://www.individualniplanovani.cz/priklady-individualnich-planu/dobry-individualni-plan/>

⁸³ Srov. FROULÍKOVÁ, M., ČERNÁ, I. Specifika individuálního plánování v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. In BICKOVÁ, L. ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, s. 182.

⁸⁴ Srov. Tamtéž, s. 182.

⁸⁵ Srov. HERZOG, A., HERZOGOVÁ, L. *Individuální plánování v sociálních službách: Styl „Tady a teď“* [online]. [cit. dne 23. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.individualniplanovani.cz/priklady-individualnich-planu/styl-tady-a-ted/>.

⁸⁶ Srov. Tamtéž

spolupráce společně se stanovenými dílčími kroky pomáhá s vyřešením nepříznivé sociální situace klienta a také musí odpovídat cílům NZDM.⁸⁷

Herzog uvádí styl „Příběh“ jako příklad vhodné metody zaznamenávání individuálních plánů, pokud má klient zakázku dlouhodobějšího charakteru. Předpokladem zde však je již navázaný důvěrný vztah s klientem. Klient je otevřený ke spolupráci, komunikuje o různých oblastech svého života.⁸⁸

Takto formulovaný individuální plán obsahuje celostní příběh, kazuistiku na základě důkladného rozhovoru klienta se sociálním pracovníkem. V příběhu klienta však musí být jasně popsána nepříznivá situace klienta a cíle spolupráce.⁸⁹ Jedná se o „dobře popsaný příběh s otevřeným koncem“.⁹⁰

1.3.4 Revize, ukončení sociální služby

Individuální plán obsahuje i termín vyhodnocení. Jedná se o závěrečnou revizi, kdy probíhá zhodnocení, zda došlo k naplnění stanoveného cíle. Pokud cíle bylo dosaženo a klient již nepotřebuje pomoc a podporu sociální služby, spolupráce se ukončí.⁹¹

Ze závěrečné revize také může vyplynout, že cíle dosaženo nebylo nebo je u klienta identifikována nová nepříznivá sociální situace. Pokud je situace vyhodnocena tak, že sociální služba může být klientovi nadále nápomocná, spolupráce pokračuje novým individuálním plánováním.⁹²

Sociální služba může být v NZDM také ukončena sociálním pracovníkem nebo klientem.⁹³

- Ukončení služby ze strany klienta

Klienti většinou ukončují sociální službu z důvodu nezájmu o službu, nespokojenosti s ní, případně přání navštěvovat jinou sociální službu, která je pro ně vhodnější vzhledem k jejich potřebám. Dalším důvodem mohou být samotní pracovníci, kteří nerespektují práva klienta, nespolupracují s klientem, porušují pravidla sociální služby.⁹⁴

- Ukončení služby ze strany pracovníka

Pracovníci mohou klientovi ukončit službu v případě, že dlouhodobě, to znamená po dobu 6 měsíců, porušuje pravidla zařízení, stanovené dohody v rámci individuálního

⁸⁷Srov. FROULÍKOVÁ, M., ČERNÁ, I. Specifika individuálního plánování v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. In BICKOVÁ, L. ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, s. 183.

⁸⁸ Srov. HERZOG, A., HERZOGOVA, L. *Individuální plánování v sociálních službách: Styl „Příběh“* [online]. [cit. dne 23. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.individualniplanovani.cz/prikklady-individualnich-planu/styl-pribeh/>.

⁸⁹ Srov. HERZOG, A., HERZOGOVA, L. *Individuální plánování v sociálních službách: Styl „Příběh“* [online]. [cit. dne 23. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.individualniplanovani.cz/prikklady-individualnich-planu/styl-pribeh/>.

⁹⁰ Tamtéž

⁹¹ Srov. HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ, M., a kol. *Pojmoslovní nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 10-11. [online]. [cit. dne 23. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.ispepa.cz/docs/pojmoslovi.pdf>.

⁹¹ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb-Výkladový sborník pro poskytovatele*, s.90. [online]. [cit. dne 24. 11. 2021]. Dostupné na <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/030/003824.pdf?seek=1456912467>.

⁹² Srov. Tamtéž, s. 90-91.

⁹³ Srov. HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ, M., a kol. *Pojmoslovní nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 11. [online]. [cit. dne 24. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.ispepa.cz/docs/pojmoslovi.pdf>.

⁹⁴ Srov. Tamtéž, s. 11.

plánování, využívá pracovníky pro cíle, které nebyly dohodnuty. Pracovník může klientovi ukončit sociální službu i po jednorázovém porušení pravidel a podmínek NZDM. Jedná se o velmi závažné porušení pravidel, jako je napadení pracovníků nebo spáchání trestného činu v prostorách NZDM. Sociální pracovníci mají stanovenou metodiku pro případ nutnosti ukončení poskytování sociální služby klientovi. Klient je podrobně seznámen s důvody ukončení, jsou mu rovněž poskytnuty informace o jiných zařízeních, která by pro něj mohla být vhodná, a má možnost podat odvolání k nadřízenému orgánu NZDM.⁹⁵

Důvodem ukončení služby klientovi mohou být i organizační záležitosti, jako je nedostatek finančních zdrojů, personálního zajištění nebo překročení limitu kapacity zařízení.⁹⁶

⁹⁵ Srov. HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNNOVÁ, M., a kol. *Pojmoslovní nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 11. [online]. [cit. dne 24. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.ispepa.cz/docs/pojmoslovi.pdf>. s. 11.

⁹⁶ Srov. Tamtéž, s. 11.

2 Individuální plánování v NZDM – SaSM

NZDM, kterému je věnována tato kapitola, je sociální službou, která je registrována Salesiánským střediskem mládeže. Domnívám se, že NZDM, která jsou součástí Salesiánských středisek, jsou specifická. Je to dáno hodnotami, kulturou organizace. Prolíná se zde sociální práce, pedagogika a také salesiánství. Klient se zde může potkat nejen se sociálními pracovníky, ale také s pedagogy volného času a s knězi. Z tohoto důvodu bude následující část této kapitoly nejprve věnována salesiánskému stylu práce, aby byl patrný kontext NZDM, a poté procesu individuálnímu plánování ve zmíněném NZDM.

2.1 Salesiánský styl práce

Matoušek zmiňuje, že jeden z nejlepších systémů práce s dětmi a mládeží náleží Salesiánským střediskům.⁹⁷ Některé Salesiánské kluby v minulosti sympatizovaly s Českou asociací streetwork, která stojí u koncepce vzniku NZDM. Mnoho Salesiánských klubů převzalo jejich koncepci, principy, požadavky uplatňovaly v praxi a na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách mohou poskytovat sociální službu NZDM.⁹⁸

Původcem salesiánského stylu práce je kněz Don Bosco, který v roce 1859 založil salesiánskou kongregaci a jeho dílo tak mělo následovníky a může pokračovat až dodnes.⁹⁹ Práce Dona Bosca vycházela z přesvědčení, že život všech osob má smysl, je zde tak patrné respektování lidské důstojnosti každého člověka. Základním úkolem salesiánské práce je pomoc objevovat mládeži jejich smysl života.¹⁰⁰

Don Bosco byl toho názoru, že děti a mládež potřebují někoho, na koho se mohou obrátit, kdo jim poskytne podporu, pomoc a kdo je dokáže nasměrovat správným směrem.¹⁰¹ Charakteristickým znakem je také osobní vztah mezi vychovatelem a mladými lidmi, veselá a pozitivní atmosféra.¹⁰²

Salesiánský styl práce se soustředí na předcházení sociálně patologickým jevům a můžeme ho nazvat jako tzv. preventivní systém.¹⁰³ Don Bosco stavil preventivní systém do protikladu s represivním systémem, pro který jsou charakteristická práva a povinnosti, která se musí striktně dodržovat. Vše je důkladně kontrolováno a v případě nedodržení jsou stanoveny sankce.¹⁰⁴

Pro preventivní systém je typická důvěra, motivace a pozitivní přístup vychovatele. Vychovatel nabízí například prostředí pro seberealizaci, fyzickou pomoc, péči o zdraví, pomoc se získáním práce a uplatněním se ve společnosti. Je přesvědčen, že v každém člověku se nachází „kousek dobra“. Don Bosco ve výchově dle vlastních zkušeností

⁹⁷ Srov. MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P., a kol. *Sociální práce v praxi*, s.274.

⁹⁸ Srov. KAPLÁNEK, M. *Výchova v salesiánském duchu*, s. 80.

⁹⁹ Srov. BOSCO, T. *Život Dona Boska*, s. 43.

¹⁰⁰ Srov. SKLENÁŘ, M., HANÁKOVÁ, M., KAPLÁNEK, a kol. *Základní směr salesiánské výchovy*. O co usilujeme? Informační brožura. Salesiánská asociace Dona Boska. Salesiánská výchova do kapsy, s. 14.

¹⁰¹ Srov. FERRERO, B. *Vychovávej jako Don Bosco*, s.10.

¹⁰² Srov. KAPLÁNEK, M. *Výchova v salesiánském duchu*, s. 36.

¹⁰³ Srov. SKLENÁŘ, M., HANÁKOVÁ, M., KAPLÁNEK, M., a kol. *Základní směr salesiánské výchovy*. O co usilujeme? Informační brožura. Salesiánská asociace Dona Boska. Salesiánská výchova do kapsy, s. 24.

¹⁰⁴ Srov. KAPLÁNEK, M. *Výchova v salesiánském duchu*, s. 22.

uplatňoval omezující prvek.¹⁰⁵ Omezující prvek je možné nazvat jako bdělost, kdy cílem je včas předejít zlému.¹⁰⁶

Domnívám se, že je zde patrná provázanost tzv. preventivního systému se sociální službou NZDM. Jako příklad bych uvedla následující. Pro NZDM je typický princip nízkoprahovosti, kterému jsem se věnovala v kapitole 1.2. Lze říci, že princip nízkoprahovosti představuje specifický přístup pracovníků, dostupnost služby.¹⁰⁷ Pracovníci NZDM jsou ke klientům otevření, přátelští, vystupují jako rovnocenní partneři, ale jsou zde i pravidla, tedy jistý omezující prvek, aby nedošlo k negativnímu působení NZDM. Avšak myšlenka Dona Bosca, že v každém člověku je „kousek dobra“, je dle mého názoru pro pracovníky Salesiánského střediska výrazným motivujícím faktorem pro poskytování kvalitní sociální služby.

Salesiánský styl práce se opírá o následující tři pilíře:

- **Rozum**

Jak již bylo zmíněno, Don Bosco byl přesvědčen, že v každém člověku se nachází něco dobrého, které je možné na základě rozumu a náboženství objevit. Na základě tohoto objevení následuje započítí smysluplného dialogu mezi mladou osobou a vychovatelem, přičemž vychovatel se snaží v mladých lidech probudit uvědomění svobodné volby a zodpovědnosti.¹⁰⁸

Don Bosco chtěl, aby mladí lidé souhlasili s jeho výchovnými způsoby a řídili se jimi. Nešlo však o příkazy nebo nátlak. Klíčové bylo, aby se pro to mladí lidé rozhodovali svobodně, proto Don Bosco podporoval svobodnou vůli mladých lidí, věřil tomu, že mladí lidé jsou schopni reflexe, na jejímž základě dokáží rozpoznat své chyby a napravovat je.¹⁰⁹

Rozum v přístupu Dona Bosca také spočívá v rychlém reagování, přizpůsobování se situacím mladých lidí, jejich respektování. Zároveň se jedná o podporu ve studiu, všeobecný přehled vztahující se k jejich situaci, vzdělání týkající se úcty ke křesťanským a lidským hodnotám.¹¹⁰

V dnešní době může být výchova dle rozumu chápána jako výchova ke kritickému myšlení.¹¹¹ Myslím si, že podporovat mladé lidi ve schopnosti kriticky uvažovat je v současnosti velmi důležité. Příkladem může být internet, zejména sociální sítě, které umožňují rychlé šíření zpráv nezakládajících se na pravdě.¹¹²

Přístup ke klientům NZDM na základě principu rozumnosti může dle mého názoru v pracovníkovi vzbuzet přesvědčení pro užitečnost dialogu, umění přizpůsobování se a respektování situací klientů, jejich svobodné vůle a učit klienty vlastní odpovědnosti. Vnímání potřeby kritického myšlení u klientů je dle mého názoru namístě. Kritické myšlení může pomoci mladým lidem naučit se poznat pravdivost tvrzení a zprávy si

¹⁰⁵ Srov. KAPLÁNEK, M. *Výchova v salesiánském duchu*, s. 22–24.

¹⁰⁶ Srov. SKLENÁŘ, M., HANÁKOVÁ, M., KAPLÁNEK, M., a kol. *Základní směr salesiánské výchovy*. O co usilujeme? Informační brožura. Salesiánská asociace Dona Boska. Salesiánská výchova do kapsy, s. 25.

¹⁰⁷ Srov. RACEK, J., HERZOG, A. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. In KLÍMA, P., HERZOG, A., KUNC, S., *Kontaktní práce*, s. 324.

¹⁰⁸ Srov. KAPLÁNEK, M. *Výchova v salesiánském duchu*, s. 31.

¹⁰⁹ Srov. Tamtéž, s. 31–32.

¹¹⁰ Srov. Tamtéž, s. 32.

¹¹¹ Srov. Tamtéž, s. 33.

¹¹² Srov. GREGOR, M. VEJVODOVÁ, P. *Nejlepší kniha o fakenews, dezinformacích a manipulacích!!!*, s. 8.

ověřovat. Pracovníkovi to může pomoci uvědomit si, že nepravdivé informace mohou klienta velmi negativně ovlivňovat a podílet se na jeho nepříznivé životní situaci.

- **Náboženství**

Don Bosco byl toho názoru, že výchova mládeže je úspěšná v případě, že se osoba otevře Stvořiteli. Zdůrazňoval, aby vychovatelé brali v potaz náboženské potřeby či otázky mládeže. Poskytoval prostředí, kde se víra veřejně žila. Avšak vždy respektoval osobní projevy víry a přijímání svátostí. Opět zde je patrné respektování svobody jednotlivce.¹¹³

V Salesiánských zařízeních je mnoho jedinců, kteří se o víru nezajímají, ale jsou zde i tací, kteří projevují v tomto směru zájem, přemýšlí nad duchovními otázkami. V dnešní době je víra chápána jako osobní záležitost každého člověka, o tomto tématu je téměř nemožné na veřejnosti hovořit. Salesiánská střediska tento názor nesdílí a nabízí prostor k dialogu týkajícího se víry člověka.¹¹⁴

Člověk je bytost bio-psycho-socio-spirituální.¹¹⁵ Je proto přirozené, že otázky víry může mít mladý člověk potřebu řešit. Pro NZDM není otázka víry „tabu“, jak již bylo zmíněno výše NZDM zaujímá ke člověku komplexní přístup, náboženské potřeby a otázky člověka jsou brány vážně.

- **Laskavost**

Don Bosco byl zastáncem názoru, že vychovatelé by měli k mladým lidem přistupovat na základě otevřenosti, přátelství, náklonnosti. Salesiánské prostředí je charakteristické uvolněnou, příjemnou atmosférou.¹¹⁶

Don Bosco také zdůrazňoval důležitost autentického vztahu mezi mladým člověkem a vychovatelem. Předpoklad úspěchů spočívá v lásce ze strany vychovatelů a důvěře ze strany mladého jedince.¹¹⁷ V požadavku laskavosti jde o to, že „*mladí by měli vnímat, že je máme rádi.*“¹¹⁸

Příjemné prostředí, přátelskost, otevřenost ke klientům je dle mého názoru zcela aplikovatelné na každé NZDM, jelikož NZDM se snaží vytvářet prostředí, které je blízké svým klientům.¹¹⁹

Don Bosco dále pokládal za důležitý předpoklad spolupráce důvěru k vychovateli ze strany klienta. Zde je patrná provázanost se sociální prací obecně, jelikož mezi obecné dovednosti sociálního pracovníka můžeme řadit jeho důvěryhodnost. Důvěryhodný pracovník je ten, který je diskrétní, spolehlivý, chápající a v případě klientovy potřeby se mu věnuje.¹²⁰

¹¹³ Srov. KAPLÁNEK, M. *Výchova v salesiánském duchu*, s. 33.

¹¹⁴ Srov. SKLENÁŘ, M., HANÁKOVÁ, M., KAPLÁNEK, M., a kol. *Základní směr salesiánské výchovy*. O co usilujeme? Informační brožura. Salesiánská asociace Dona Boska. Salesiánská výchova do kapsy, s. 28-29.

¹¹⁵ Srov. FRANKL, V. *Lékařská péče o duši: základy logoterapie a existenciální analýzy*, s.123.

Srov. OPATRNÝ, A., *Spirituální péče o nemocné a umírající*, s. 15.

Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 15.

¹¹⁶ Srov. KAPLÁNEK, M. *Výchova v salesiánském duchu*, s. 34.

¹¹⁷ Srov. Tamtéž, s.35.

¹¹⁸ *Co to je preventivní systém*, Informační brožura. Salesiánská asociace Dona Boska. Salesiáni dnes, s. 5.

¹¹⁹ Srov. HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ, M., a kol. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 5. [online]. [cit. dne 26. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.ispepa.cz/docs/pojmoslovi.pdf>.

¹²⁰ Srov. MATOUŠEK, O., HARTL, P. Nároky sociální práce a syndrom vyhoření. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 53.

Don Bosco dále hovořil o lásce ze strany vychovatele. V praxi NZDM toto může znamenat, že sociální pracovník by měl o klienta projevovat zájem, například tím, že mu dokáže porozumět, naslouchá mu, udělá si na něj čas.¹²¹

Domnívám se, že z výše popsaného je patrné, že princip laskavosti je zcela nadčasový a aplikovatelný nejen na sociální službu sociální prevence, jako je NZDM.

Styl práce Dona Bosca je inspirativní již mnoho let¹²² a pracovníci Salesiánského střediska z něho vycházejí. Domnívám se, že salesiánský styl práce může být pro pracovníky NZDM motivující, nápomocný a ukázat jim smysluplnost práce s mládeží.

2.2 Proces individuální plánování v NZDM-SaSM

Prvotním významem a smyslem individuálního plánování v NZDM je přinejmenším „snaha“ o dosažení změny v náročné životní situaci klientů. To znamená, že individuální plánování napomáhá klientům v uvědomění si jejich náročné životní situace, dále se NZDM snaží prostřednictvím individuálního plánování naučit klienty přemýšlet o sobě samých, řešit své problémy, umět přijmout zodpovědnost za sebe i své okolí, naučit se vnímat a poznat možná ohrožení, rizikové chování a být si vědom možných následků.¹²³

Druhotným cílem je pomocí individuálního plánování měřit efektivitu poskytované sociální služby a práci zaměstnanců. Individuální plánování vnímá NZDM i jako prevenci syndromu vyhoření pracovníků Salesiánského střediska.¹²⁴

2.2.1 Jednání se zájemcem o službu

Při příchodu do zařízení je sociální pracovník NZDM ten, který jako první osloví zájemce o službu. Sociální pracovník se klienta zeptá na jeho přezdívku a věk. Pokud klient spadá do cílové skupiny z hlediska věkové hranice, může jednání pokračovat. Je důležité, aby se v NZDM zájemce o službu cítil komfortně, a proto mu prostory může ukázat dlouhodobý klient NZDM.¹²⁵

Během prvokontaktu zájemce o službu získává informace o NZDM, o principech služby jako je bezplatnost, anonymita, dobrovolnost, důvěra, mlčenlivost, respektování a podpora. Je seznámen s jeho právy, s pravidly sociální služby a také se sankcemi, pokud by pravidla porušil. Dále je seznámen s možností podat stížnost. Dostává také leták o sociální službě, kde nalezne například otevírací dobu NZDM a popis samotné služby.¹²⁶

Všechny výše zmíněné informace je možné zájemci o službu předávat postupně, například na druhém a třetím setkání. Zároveň se sociální pracovník stále ujišťuje, zda zájemce o službu všemu porozuměl, a ochotně zodpovídá jeho případné dotazy. Během těchto setkání sociální pracovník na základě rozhovorů provádí tzv. INCOME dotazník, jenž zjišťuje, zda zájemce o službu spadá do cílové skupiny, tedy zda se nachází v náročné situaci (například zda má problémy v rodině, ve škole, v osobních vztazích či zda netráví rizikově svůj volný čas.)

¹²¹ Srov. MATOUŠEK, O., HARTL, P. Nároky sociální práce a syndrom vyhoření. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 53–54.

¹²² Srov. FERRERO, B. *Vychovávej jako Don Bosco*, s. 7.

¹²³ Srov. NZDM-SaSM. *Vnitřní dokumenty – Plánování, průběh a ukončení služby*, s.1.

¹²⁴ Srov. Tamtéž, s. 1.

¹²⁵ Srov. NZDM-SaSM. *Vnitřní dokumenty – Jednání se zájemcem o službu, kritéria a postup při odmítnutí zájemce*, s. 1.

¹²⁶ Srov. Tamtéž, s. 1.

Pokud se zájemce o službu očividně nenachází v náročné situaci, která může být v rámci NZDM řešena, je mu služba odmítnuta a je mu poskytnuto základní sociální poradenství včetně doporučení vhodné sociální služby.¹²⁷

Přibližně po 3.– 4. setkání uzavírá sociální pracovník se zájemcem ústní dohodu. Pokud to situace zájemce o službu vyžaduje, je možné uzavřít dohodu dříve.¹²⁸

2.2.2 Uzavírání smlouvy o poskytování služby v NZDM

Uzavřením smlouvy se zájemce o službu stává klientem NZDM Salesiánského střediska. Smlouva se uzavírá maximálně na jeden rok ústní dohodou klíčového pracovníka a klienta. V NZDM mají pracovníci k dispozici vzor ústní dohody o poskytování sociální služby, který slouží jako návod či podklad pro uzavírání dohody písemnou formou, jelikož klient má nárok vyžadovat uzavření dohody písemnou formou. V tomto případě je nutné, aby klíčový pracovník i klient dohodu podepsali. Klientovi je z důvodu zachování anonymity umožněno podepsat dohodu například svou přezdívkou.¹²⁹

NZDM ve svých vnitřních dokumentech zmiňuje, že při uzavírání ústní dohody je důležité s klientem komunikovat s ohledem na jeho schopnosti a momentální rozpoložení. Uzavření dohody je možné rozdělit na více setkání. Klíčové je, aby klient všemu porozuměl. Klíčový pracovník je povinen zapsat do evidenčního programu NZDM záznam o uzavření ústní či písemné dohody, každý klient zde má svou kartu. Je vhodné klientovi jeho kartu v evidenčním programu ukázat, jelikož průběh poskytování sociální služby zde bude evidován a součástí uzavírání dohody je také souhlas klienta s diskretní evidencí průběhu poskytování sociální služby. Klient je srozuměn s tím, že má právo do své karty kdykoli nahlédnout.¹³⁰

Ústní dohoda obsahuje souhlas klienta se spoluprací na individuálním plánování, proto se ve vnitřních dokumentech NZDM píše, že při uzavírání smlouvy klíčový pracovník zvědomuje klienta, že sociální služba se zabývá nepříznivou životní situací svých klientů a snaží se o její kladnou změnu.¹³¹

Na začátku této kapitoly jsem zmiňovala, že smlouva o poskytování sociální služby je platná jeden rok. Po uplynutí lhůty je možné v případě zájmu klienta a jeho spolupráce smlouvu obnovit a nadále pokračovat ve spolupráci.¹³²

Proces uzavírání ústní dohody s klientem je obecného rázu, avšak je nutnou součástí pro další průběh služby, který je s klientem dojednáván v rámci procesu individuálního plánování.¹³³

2.2.3 Vznik individuálních plánů

Výsledkem individuálního plánování je vždy individuální plán, tedy stanovení cíle vzájemné spolupráce mezi klientem a klíčovým pracovníkem. Aby spolupráce klienta se

¹²⁷ Srov. NZDM-SaSM. *Vnitřní dokumenty – Jednání se zájemcem o službu, kritéria a postup při odmítnutí zájemce*, s. 1–2.

¹²⁸ Srov. Tamtéž, s. 1–2.

¹²⁹ Srov. NZDM-SaSM. *Vnitřní dokumenty – Uzavírání smlouvy o poskytované službě a jeho pravidla*, s. 1.

¹³⁰ Srov. Tamtéž, s. 1.

¹³¹ Srov. Tamtéž, s. 1.

¹³² Srov. Tamtéž, s. 1.

¹³³ Srov. Tamtéž, s. 1.

sociálním pracovníkem byla efektivní, předpokládá se jejich důvěrný vztah a dodržování principů specifických pro NZDM.¹³⁴

NZDM má k dispozici vzor individuálního plánu, dle kterého pracovníci postupují. Dle tohoto vzoru je nejdříve nutný popis nepříznivé životní situace klienta a pohled pracovníka na situaci klienta. Poté následuje stanovení cíle spolupráce a kroky vedoucí k dosažení cíle. Klíčový pracovník s klientem stanoví předpokládaný datum dosažení cíle. Součástí je také průběžné zhodnocení plánu. Posledním krokem je závěrečná revize spojena s komentářem klíčového pracovníka.¹³⁵

Vzor individuálního plánu je dle mého názoru inspirován přístupem orientovaným na úkoly. Tento přístup se zakládá na stanovení cíle spolupráce, jednotlivých dílčích úkolů vedoucích k cíli, a to na základě rozhovorů pracovníka a klienta. Součástí je také hodnocení spolupráce a nastavení časového rámce, tedy kdy bude možno cíle dosáhnout, a zakončení spolupráce.¹³⁶

V NZDM se požaduje, aby se při nastavování cíle spolupráce vycházelo z potřeb, cílů a přání klienta. Následně klíčový pracovník na základě rozhovorů s klientem ze svého odborného pohledu formuluje náročnou životní situaci klienta a společně se domluví na krocích vedoucích k naplnění cíle. Kroky k dosažení cíle jsou uzpůsobeny znalostem a schopnostem klienta. Cíl spolupráce musí být v souladu s posláním organizace.¹³⁷

NZDM také ve svých dokumentech zmiňuje, že pokud klíčový pracovník a klient nemohou stanovit jasnou zakázku, je možné stanovit adaptační cíl. Smyslem adaptačního cíle je seznámení klienta se sociální službou, což představuje pravidelné docházení do NZDM, respektování a dodržování pravidel a aktivní komunikaci s pracovníky. Pokud ani po adaptačním cíli pracovník s klientem nenaleznou cíl spolupráce, klíčový pracovník musí klientovi ukončit poskytování sociální služby.¹³⁸

NZDM zmiňuje vhodné pomůcky, rady pro efektivní individuální plánování ve svých dokumentech. Je to například vzor individuálního plánu, který je automaticky obsažen v každé kartě klienta a který slouží jako „vodítko“, dále je to pozorování klienta, informace od pracovníků Salesiánského střediska, supervize, komunikační dovednosti pracovníka, důvěra mezi pracovníkem a klientem, kontaktní místnost a také záznamy v kartě klienta jako jsou rozhovory, situační intervence nebo jednání s návaznými organizacemi.¹³⁹

Za individuální plán nese odpovědnost klíčový pracovník, který je vždy uveden v evidenční kartě každého klienta. Klient má právo si svého klíčového pracovníka vybrat a v budoucnu případně požádat o jeho změnu.¹⁴⁰

2.2.4 Revize, ukončení služby

Revize naplňování cíle spolupráce je nedílnou součástí individuálního plánování. U střednědobého cíle, což jsou nejčastěji stanovené cíle v NZDM, probíhá revize

¹³⁴ Srov. NZDM-SaSM. *Vnitřní dokumenty – Plánování, průběh a ukončení služby*, s. 1.

¹³⁵ Srov. NZDM-SaSM. *Vnitřní dokumenty – Vzor individuální plán*, s. 1.

¹³⁶ Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 108–111.

¹³⁷ Srov. NZDM-SaSM. *Vnitřní dokumenty – Plánování, průběh a ukončení služby*, s. 1.

¹³⁸ Srov. Tamtéž, s. 1.

¹³⁹ Srov. Tamtéž, s. 2–3.

¹⁴⁰ Srov. Tamtéž, s. 3.

přibližně jednou za tři měsíce, a to i v nepřítomnosti klienta. Hodnotí se, jak se daří naplňovat kroky vedoucí k stanovenému cíli spolupráce.¹⁴¹

V závěrečné revizi se ústně zhodnocuje nastavený plán, plnění jednotlivých kroků a naplnění cíle a také spolupráce klienta s klíčovým pracovníkem. V evidenční kartě klienta jsou 4 následující formulace:¹⁴²

- cíl spolupráce byl naplněn zcela,
- cíl spolupráce byl naplněn částečně,
- cíl spolupráce nebyl naplněn,
- klient nespolupracoval.¹⁴³

Dle ústního zhodnocení klíčový pracovník vybere jednu ze zmíněných formulací, kterou odůvodní písemným komentářem v evidenční kartě klienta.¹⁴⁴

Po naplnění cíle je vhodné stanovit nový cíl spolupráce, který povede k udržení zlepšené životní situace klienta. Pokud se cíl klienta podařilo naplnit částečně, je vhodné pokračovat ve spolupráci v individuálním plánu, případně pozměnit kroky vedoucí k cíli. Pokud cíl spolupráce nebyl naplněn, je vhodné nastavit efektivnější cíl. Klíčového pracovníkovi může být nápomocna například supervize nebo týmová porada. Může dojít k nastavení jiného cíle nebo poskytnutí poradenství ohledně využití jiné organizace, která by pro klienta byla vhodnější. Pokud klient nespolupracoval, klíčový pracovník po poradě s kolegy klientovi ukončí službu, ale nabídne mu možnost stát se znovu zájemcem o službu, až bude chtít spolupracovat.¹⁴⁵

Důvodem pro ukončení poskytování služby může být hrubé či opakované porušení podmínek smlouvy ze strany klienta, a to i přes rozhovory s pracovníkem, který se vždy snaží vést klienta k nápravě. Zpravidla se jedná o nedodržování pravidel NZDM nebo nespolečnosti na individuálním plánování, jak bylo výše zmíněno.¹⁴⁶

Sociální služba může být ukončena, pokud klient již nespadá do cílové skupiny, například z důvodu věku. Je důležité zmínit, že klient musí být na ukončení služby postupně, citlivě připravován. Klientovi může být doporučena jiná organizace, zároveň je seznámen s možností využití základního sociálního poradenství NZDM v budoucnu.¹⁴⁷

Klient má právo dohodu o poskytování sociální služby vypovědět kdykoli bez udání důvodů. V případě vypovězení smlouvy ze strany poskytovatele musí být klient klíčovým pracovníkem s důvody srozumitelně seznámen. Klientovi je vždy poskytnuto poradenství ohledně jiných sociálních služeb.¹⁴⁸

Klientovi může být i přes porušování podmínek smlouvy a následné ukončení poskytování sociální služby opět nabídnuta spolupráce. Podmínkou je uplynutí 6 měsíců od vypovězení dohody, bývalý klient se tak může opět stát zájemcem o službu NZDM.¹⁴⁹

¹⁴¹ Srov. NZDM-SaSM. *Vnitřní dokumenty – Plánování, průběh a ukončení služby*, s. 2.

¹⁴² Srov. Tamtéž, s. 2.

¹⁴³ Srov. Tamtéž, s. 2.

¹⁴⁴ Srov. Tamtéž, s. 2.

¹⁴⁵ Srov. Tamtéž, s. 2.

¹⁴⁶ Srov. NZDM-SaSM. *Vnitřní dokumenty – Uzavírání smlouvy o poskytované službě a její pravidla*, s. 1.

¹⁴⁷ Srov. Tamtéž, s. 1.

¹⁴⁸ Srov. Tamtéž, s. 2.

¹⁴⁹ Srov. Tamtéž, s. 2.

3 Etický rozměr individuálního plánování v NZDM – SaSM

Tato stěžejní kapitola je věnována etickému rozměru individuálního plánování v NZDM-SaSM. Tato kapitola se bude zabývat problematickým stanovením cíle spolupráce, odlišným cílem spolupráce od cíle služby, individuálním plánováním „Tady a teď“, formalizací individuálního plánování ze strany pracovníka i ze strany klienta, nespolutracujícím klientem a ovlivněním individuálního plánování na základě oblíbenosti či neoblíbenosti klientů. Jedná se o sedm eticky problematických oblastí. Pro větší přehlednost každá podkapitola obsahuje krátké shrnutí.

3.1 Problematické stanovení cíle spolupráce

Cíl spolupráce představuje „stav změny, který by měl nastat spolupůsobením uživatele a poskytovatele služeb.“¹⁵⁰ Avšak co když má pracovník i klient jiné představy ohledně stanovení cíle spolupráce a není tak možné hovořit o spolupůsobení klienta a pracovníka?

S odlišnými představami na stanovení cíle spolupráce se setkaly všechny sociální pracovníce v NZDM. Sociální pracovníce V. například uvedla: „Občas se mi stává, že klient má jiné představy ohledně stanovení cíle spolupráce.“¹⁵¹ Tuto problematiku potvrzuje i sociální pracovníce N., která sdělila: „Už několikrát se mi stalo, že klient měl jinou představu ohledně stanovení cíle spolupráce, vím, že ten klient by potřeboval něco jiného, než on tvrdí.“¹⁵²

Nakolik má pracovník pomáhat klientovi při nastavování cíle spolupráce, aby nepřevzal nad celým procesem úplnou kontrolu? Sociální pracovník si může klást otázku: „Jak balancovat mezi pomocí a kontrolou, pokud je klientovo přání v rozporu s představou sociálního pracovníka?“¹⁵³ Jedná se o etické dilema, které se vyznačuje tím, že sociální pracovník se ocitá před dvěma a více možnostmi řešení situace. Avšak ani jedno řešení nevnímá jako správné a obě pro něj představují vnitřní konflikt.¹⁵⁴

Osobní cíl, respektive cíl spolupráce může být chápán jako plnění přání klienta poskytovatelem sociální služby. Jedná se o osobní názor jedince, který vyjadřuje svá přání, která by sociální služba měla naplnit.¹⁵⁵ V tomto případě by sociální pracovníce vždy zohledňovala názor klienta a její vlastní názor by byl zcela upozaďován. To uvádí sociální pracovníce V., která konkrétně sdělila: „Nic není podle mě, co se týká cílů, je to klientův plán, já jsem tam pro něj a jen jemu napomoc, ale ten plán je o něm, a nezáleží na mně.“¹⁵⁶ Zde se nabízí otázka, nakolik sociální pracovníce při spolupráci s klienty usiluje o profesionalitu sociální práce, nakolik vnímá cíle, posílání sociální služby. Není

¹⁵⁰ HERZOG, A., HERZOGOVÁ, L. *Individuální plánování v sociálních službách: Obsah individuálního plánování*, [online]. [cit. dne 26. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.individualniplanovani.cz/co-je-individualni-planovani/obsah-individualniho-planovani/>

¹⁵¹ Rozhovor se sociální pracovnící V.

¹⁵² Rozhovor se sociální pracovnící N.

¹⁵³ MACUROVÁ, M. Etická dilemata vyplývající z ambivalence pomoci a kontroly v sociální práci, In JANEBOVÁ, R., BANDIT, R., DAVIDOVÁ, I., a kol. *Sešit sociální práce – Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*, s. 35.

¹⁵⁴ Srov. NEČASOVÁ, M. Profesionální etika, In MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 24.

¹⁵⁵ Srov. MPSV. *Doporučený postup MPSV Č.5/2019 Jednání se zájemcem o sociální službu: Osobní cíl a cíl spolupráce*. [online]. [cit. dne 26. 11. 2021]. Dostupné z:

<http://rpq.mpsv.cz/wp-content/uploads/2021/02/Osobni%20c%C3%AD-AD-c%20AD-a-c%20AD-spolupr%C3%A1ce.pdf>

¹⁵⁶ Rozhovor se sociální pracovnící V.

její jednání postaveno spíše na filantropickém pojetí sociální práce?¹⁵⁷ Filantropické pojetí sociální práce neklade důraz na postupy a specifčnost oboru sociální práce, ale především na vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem.¹⁵⁸ Domnívám se, že v praxi to může znamenat výše zmíněný postup sociální pracovnice V., kdy při nastavování cílů spolupráce se zohledňuje pouze klientův názor a odbornému pohledu sociálního pracovníka není přikládán význam.

U sociální pracovnice D. je patrný s narůstajícími zkušenostmi odlišný přístup k této problematice. „*Když jsem začínala, měla jsem hodně individuální plány postavené na cílech klienta, ale postupem času jsem začala vnímat, že bych měla přinášet i můj odborný pohled, protože ve mně totiž začínal být rozpor, špatný pocit. Konkrétně bylo pro mě problematické, že jsem s klientem řešila nepotřebné věci, a ne jeho náročnou životní situaci, kterou jsem se však postupem času naučila klientovi empaticky zvědomovat, komunikovat o ní, aby si klient sám uvědomil, kde je problém a že mu s ním mohu pomoci.*“¹⁵⁹

Sociální pracovnice D. vnímala tuto situaci velmi problematičtce, jelikož pracovala s klienty na individuálních plánech, které se mnohdy netýkaly jejich náročných životních situací. Bylo to však v rozporu s osobními hodnotami sociální pracovnice, s jejím svědomím, jelikož nevnímala své jednání jako eticky správné. Sociální pracovnice se z tohoto důvodu rozhodla jednat na základě svých osobních hodnot, a došlo tak ke změně spolupráce s klienty.¹⁶⁰ Pro sociální pracovníci je důležité, aby klientům pomohla vyřešit jejich náročnou životní situaci a nabízela jim profesionální pomoc. Lze konstatovat, že sociální pracovnice jedná v souladu s cílem sociální práce „*podpořit schopnost klienta řešit problém*“.¹⁶¹ Zároveň jí jsou vlastní kompetence sociálního pracovníka, jako je podpora klientů k jejich soběstačnosti, orientace v plánování spolupráce a efektivní komunikace s klienty.¹⁶²

Problematickým aspektem v NZDM tedy je, když klient sdělí svá přání, očekávání, avšak pracovník je jiného názoru. Zde je důležité uvědomit si, že pracovník nemůže cíle a přání klienta znevažovat či mu vnutit a stanovit cíl spolupráce dle vlastního uvážení. Mohl by omezovat klientova lidská práva.¹⁶³ Toho si je vědoma sociální pracovnice D., která říká: „*Není vhodné klientovi říct, tohle je problém u tebe, a proto nastavíme tenhle cíl a já ti řeknu, jak to bude. Je to o té rovnováze.*“¹⁶⁴ Pracovník by tak nevnímал vztah s klientem jako rovnocenný, nerespektoval by jeho přání, požadavky a svobodné rozhodnutí klienta by bylo potlačováno, což je zcela v rozporu se sociální službou NZDM.

Sociálnímu pracovníkovi by mohlo pomoci s řešením tohoto etického dilematu následující pojetí J O'Briena, které znázorňuje poskytování optimální podpory klientovi a zároveň ukazuje možná nebezpečí.¹⁶⁵

¹⁵⁷ Srov. ELICHOVÁ, M. *Sociální práce – Aktuální otázky*, s. 51.

¹⁵⁸ Srov. MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I*, s. 36–37.

¹⁵⁹ Rozhovor se sociální pracovníci D.

¹⁶⁰ Srov. ELICHOVÁ, M. *Sociální práce – Aktuální otázky*, s. 53–54.

¹⁶¹ MATOUŠEK, O. Úvod: cíle a úrovně sociální práce, In MATOUŠEK, O., a kol., *Metody a řízení sociální práce*, s. 13.

¹⁶² Srov. Tamtéž, s. 16.

¹⁶³ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb-Výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 80. [online].

[cit. dne 27. 11. 2021]. Dostupné z

<https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/030/003824.pdf?seek=1456912467>

¹⁶⁴ Rozhovor se sociální pracovníci D.

¹⁶⁵ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb-Výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 91. [online]. [cit.

dne 27. 11. 2021]. Dostupné z

<https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/030/003824.pdf?seek=1456912467>



Zdroj: J. O'Brien, C.L. O'Brien, 1991

Je patrné, že poskytování optimální podpory je možné, pokud pracovník projeví o klienta zájem, ale zároveň si bude uvědomovat a respektovat jeho svobodu.¹⁶⁶ V praxi to může znamenat, že při stanovení cíle spolupráce bude pracovník aktivní, bude se zajímat o klienta a jeho přání, potřeby. Sdělí klientovi možná řešení jeho nepříznivé životní situace a společně se domluví na spolupráci, a to za předpokladu svobodného rozhodnutí klienta.

Při nastavování cíle spolupráce je důležité uvědomit si, že klient i pracovník jsou rovnocenné a aktivní osoby. Klientovi musí být vždy umožněno, aby mohl sdělit svůj zájem, tím že vyjádří svá přání, požadavky, vyjádří své osobní cíle. Následuje vyjádření zájmu pracovníka, který sdělí, co klientovi sociální služba může nabídnout s ohledem na poslání a cíle sociální služby. Poté dojde ke společnému stanovení tzv. potřeby, která znamená vzájemnou dohodu. Jedná se o nejpříznivější a nejužitečnější řešení nepříznivé životní situace klienta.¹⁶⁷

Aplikace tohoto přístupu je patrná u sociální pracovníce N. „Vždy zohledňuju přání klienta, vnímám ho, a i když to vidím jinak, nebudu mu dávat cíl, se kterým není ztotožněný. Ale jeho cíle se mu snažím pomoci naformulovat trošku reálně, aby se vztahovaly k jeho náročné situaci. Snažím se nastínit možná řešení.“¹⁶⁸

Poskytování optimální podpory klientům je patrné i u sociální pracovníce R. „Dávám prostor klientovým přáním. Snažím se i já nadhodit ze svého odborného pohledu to, co by se mohlo udělat a společně dojdeme ke shodě.“¹⁶⁹

Poskytování optimální podpory klientům velmi výstižně dle mého názoru vystihla sociální pracovníce D., která uvedla, že „vždy všechno musí pocházet od klienta, ale nemůžu brát jen to, co říká a co je třeba v jeho situaci nedůležité. Je důležitý i pohled

¹⁶⁶ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb-Výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 91. [online]. [cit. dne 27. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/030/003824.pdf?seek=1456912467>

¹⁶⁷ Srov. MPSV. *Doporučený postup MPSV Č.5/2019 Jednání se zájemcem o sociální službu: Osobní cíl a cíl spolupráce*. [online]. [cit. dne 27. 11. 2021]. Dostupné z: <http://rpq.mpsv.cz/wp-content/uploads/2021/02/Osobn%C3%AD-c%C3%ADl-a-c%C3%ADl-spolupr%C3%A1ce.pdf>

¹⁶⁸ Rozhovor se sociální pracovnící N.

¹⁶⁹ Rozhovor se sociální pracovnící R.

pracovníka, protože on jako profesionál přináší do kontaktu cíle služby a on by měl identifikovat náročnou životní situaci a citlivě klientovi sdělit svůj názor.¹⁷⁰

U sociálních pracovníků dle mého názoru převažuje profesionální chápání sociální práce, protože při kontaktu s klienty působí jako specialisté, pro které je důležitý klientův názor, respektují ho, ale zároveň na základě odborných znalostí a komunikace s klientem dokáží rozpoznat klientovu náročnou životní situaci, která je předmětem sociální práce a o které s klientem citlivě komunikují, a nabízí mu pomoc a podporu.¹⁷¹

Nebezpečné je, pokud pracovník klientovi přenechá příliš svobody a neprojevuje o něj zájem, dojde tak k zanedbávání klienta.¹⁷² Tento přístup by se projevil na individuálním plánování, které by rovněž bylo zanedbávané a pravděpodobně neefektivní. Je možné uvést příklad, kdy sociální pracovníci mnohdy chybně praktikují stanovení osobního cíle klienta tak, že klienty nutí, aby si svůj osobní cíl vymysleli a naplánovali.¹⁷³ Dle mého názoru není možné říci, že sociální pracovník je profesionál, pokud si klient sám musí stanovit cíl spolupráce a nedostává se mu žádná podpora. Zůstává otázkou, jak může být takto orientovaný sociální pracovník klientovi nápomocen při řešení jeho nepříznivé životní situace.

Pokud pracovník bude klientovi věnovat mnoho zájmu, ale nebude respektovat jeho svobodu, hrozí „přepečování“ klienta.¹⁷⁴ V praxi by to mohlo znamenat, že klient nebude rovnocenným partnerem při individuálním plánování, sociální pracovník převezme nad celým procesem úplnou kontrolu a klient se stane pouze pasivním příjemcem.

Poslední variantou je, že pracovník klientovi poskytne málo zájmu a nedostatek svobody, to vede ke zneužívání klienta.¹⁷⁵ V případě individuálního plánování by pracovník nebral v potaz klientovy názory, jeho přání a potřeby, zároveň by pracovník nevěnoval klientovi pozornost. Domnívám se, že v tomto případě by docházelo k formulaci individuálních plánů, které by nebyly sestaveny na základě spolupráce sociálního pracovníka a klienta.

Závěrem bych chtěla zmínit, že klienti v dnešní době vyžadují rychlé řešení své nepříznivé situace. Mnohdy mají i nepřiměřená očekávání.¹⁷⁶ Dle sociální pracovnice N. může v NZDM může být příkladem situace, kdy „klient přijde 30. 1. s tím, že by si chtěl zlepšit své pololetní vysvědčení. V té chvíli to nemůžeme zvládnout, ale můžeme na tom pracovat do budoucna. Musím mu vysvětlit, proč je jeho očekávání nepřiměřené.“¹⁷⁷

Z této kapitoly je patrné, že klienti sociálním pracovnícům NZDM neulehčují jejich pozice, kladou na ně svá očekávání a mnohdy nepřiměřená přání, která nemusí nutně souviset s jejich náročnou životní situací. Negativní vlivy na stanovení cíle spolupráce jsou patrné.

Sociální pracovnice se s problematikou stanovení cíle spolupráce v NZDM potýkají, kladou si otázku, do jaké míry mají při nastavování cílů spolupráce klientovi pomáhat, aby nepřevzaly nad celým procesem individuálního plánování úplnou kontrolu. Lze konstatovat, že názor a přání klienta je pro sociální pracovnice NZDM nejdůležitější.

¹⁷⁰ Rozhovor se sociální pracovnící D.

¹⁷¹ Srov. MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I*, s. 36.

¹⁷² Srov. *Standardy kvality sociálních služeb-Výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 91 [online]. [cit. dne 27. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/030/003824.pdf?seek=1456912467>

¹⁷³ Srov. HERZOG, A., HERZOGOVÁ, L. *Individuální plánování v sociálních službách: Obsah individuálního plánování*, [online]. [cit. dne 26. 11. 2021]. Dostupné z

<https://www.individualniplanovani.cz/co-je-individualni-planovani/obsah-individualniho-planovani/>

¹⁷⁴ Srov. Tamtéž s. 91.

¹⁷⁵ Srov. Tamtéž s. 91.

¹⁷⁶ Srov. ELICHOVÁ, M. *Sociální práce – Aktuální otázky*, s. 20.

¹⁷⁷ Rozhovor se sociální pracovnící N.

Rozdílem však je, zda přání klienta platí absolutně, či zda se cíl klienta snaží sociální pracovnice formulovat na základě odborného pohledu a po vzájemné spolupráci.

Ukázalo se, že rozdílnost přístupů sociálních pracovníků k tomuto etickému dilematu spočívá v jejich odlišném chápání sociální práce. V prvním případě se jedná o filantropické chápání, kdy sociální pracovnice je především člověkem. V druhém případě jsou sociální pracovnice specialistkami, jedná se o profesionální chápání sociální práce, které v NZDM převažuje.

3.2 Odlišný cíl služby od cíle klienta

Z výstupu výzkumného dotazníkového šetření Ministerstva práce a sociálních věcí v rámci individuálního projektu Inovace systému kvality sociálních služeb bylo zjištěno, že „*cíl služby se může lišit s cílem klienta (např. v nízkoprahových službách)*“.¹⁷⁸

Klíčový pracovník může zjistit, že požadovaný cíl klienta nespadá do cílů sociální služby. Jak se má sociální pracovník zachovat? Má ukončit poskytování sociální služby, ale co když má s klientem navázaný vztah? Kde je hranice mezi naplňováním cílů služby a vztahu s klientem?

Je zajímavé, že výše zmíněný výstup z výzkumného dotazníkového šetření se neshoduje se zkušenostmi sociální pracovnice N., sociální pracovnice V. i sociální pracovnice R., které uvedly, že se s touto problematikou nikdy nesetkaly. Shodně sdělily, že se jim nikdy nestalo, aby klient měl odlišný cíl od cílů NZDM. Dále uvedly, že kdyby se s tímto setkaly, vždy by klientovi citlivě doporučily vhodnější sociální službu, kterou by mu pomohly zprostředkovat.¹⁷⁹ Sociální pracovnice nepovažovaly za vhodné řešení nadále spolupracovat na požadovaném cíli klienta. Domnívám se, že jejich postup můžeme označit jako správný, jelikož cíl klienta, a tudíž tak celkový proces individuálního plánování, má být v souladu s posláním, cíli organizace.¹⁸⁰ V případě odlišného cíle klienta od cíle sociální služby by tomu tak nebylo.

S touto problematikou se setkala jako jediná z NZDM sociální pracovnice D., která uvedla: „*Měla jsem spoustu zájemců o službu a i klientů, které jsem musela odkazovat na jinou sociální službu. Ale s klientem, se kterým mám navázaný vztah, tak mu ze dne na den přece neřeknu, že sem nemůže chodit, bylo by to kontraproduktivní, protože v jiné službě by neměl navázaný vztah s pracovníkem, bylo to pro něj neznámé a patrně by tam ani nechodil. Je vhodné udělat přechodné období, kdy ho na to připravuji a postupně překontaktuji.*“¹⁸¹

Sociální pracovnice D. si správně jako klíčový pracovník uvědomovala hranice NZDM a to, že některé problémy klientů nemohou být v rámci této sociální služby efektivně řešeny.¹⁸² Uvědomuje si, že pro klienta by byla vhodná jiná sociální služba. Součástí sociální služby NZDM je se souhlasem klienta kontakt s návaznými sociálními službami a jeho zprostředkování.¹⁸³ Sociální pracovnice je empatická, dokáže se vcítit do

¹⁷⁸ CAPICAROVÁ, E., HOLEČKOVÁ, M. *Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb*: Výstup z realizovaného dotazníkového šetření, Zpráva z výzkumu, říjen 2014, [online]. [cit. dne 27. 11. 2021]. Dostupné z

https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Vystup_dotaznik_2014.pdf/98278aa2-3f0f-a333-7c96-d

¹⁷⁹ Srov. Rozhovor se sociální pracovnicí N., sociální pracovnicí V. a sociální pracovnicí R.

¹⁸⁰ Srov. ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER, J.; KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 142.

¹⁸¹ Rozhovor se sociální pracovnicí D.

¹⁸² Srov. VÍTOVÁ, M. *Jsem klíčový pracovník*, In BICKOVÁ, L., ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, s. 117.

¹⁸³ Srov. HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ, M., a kol. *Pojmoslovní nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 9-10. [online]. [cit. dne 27. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.ispepa.cz/docs/pojmoslovi.pdf>

situace klienta, chápe jeho situaci.¹⁸⁴ Uvědomuje si, že má s klientem navázaný vztah. Postupné překontaktování klienta na jinou službu vnímám jako správný a citlivý přístup sociální pracovníce. Sociální pracovníce ve vztahu ke klientům zaujímá empatický přístup, ale zároveň si uvědomuje svou pozici a hranice vztahu.¹⁸⁵ Domnívám se, že profesionální nastavení hranic mezi pracovníkem a klientem může sociálním pracovníkům pomoci při řešení tohoto etického dilematu.

Sociální pracovníce si dále uvědomuje, že cíl spolupráce „je dosaženou rovnováhou mezi možnostmi a cíli organizace a možnostmi a cíli/potřebami uživatele.“¹⁸⁶ Jako vhodné řešení se jeví nastavit cíl spolupráce jako kontaktování jiné sociální služby, která by pro klienta byla vhodnější. Klíčový pracovník by tak klientovi sdělil, že jeho cíl není v možnostech dané sociální služby naplnit a navrhl by společnou spolupráci založenou na kontaktování jiné, vhodnější organizace.¹⁸⁷ Tento postup je patrný u sociální pracovníce D. a také u zbylých sociálních pracovníc, které se však s touto problematikou nesetkaly, ale uvedly, jak by v této situaci jednaly.

Nyní bych se ráda pozastavila nad nastavením hranic mezi pracovníkem a klientem a poukázala na jeho význam vztahující se k tomuto dilematu. Je možné se například setkat se sociálním pracovníkem, který chová osobní preference, sympatie ke klientovi, má s ním navázaný vztah, který překračuje profesionální hranice. Cítí se být pro klienta potřebný a je ochoten se pro něj zcela obětovat.¹⁸⁸ Sociální pracovník vnímá klientovy problémy jako své vlastní, zcela se s klientem ztotožňuje, nechává se pohltit soucitem ke klientovi.¹⁸⁹ Takto orientovaný sociální pracovník by i nadále ve spolupráci s klientem pravděpodobně pokračoval a porušení legislativních požadavků by nevnímal jako důležité. Mohlo by se jednat o sociálního pracovníka filantropa, pro kterého je na prvním místě vztah s klientem. Koordinaci spolupráce by měl zajišťovat manažer.¹⁹⁰ Avšak domnívám se, že skutečná pomoc spočívá v pochopení klienta, vcítění se do jeho situace a pomáhání klientovi nikoli na základě soucitu, ale tak, jak to klientova situace vyžaduje.¹⁹¹

Zcela odlišný přístup je možné očekávat od byrokratického sociálního pracovníka, který chápe svou roli jako úředník a řídí se především pravidly zaměstnavatele.¹⁹² Je proto pravděpodobné, že v případě odlišného cíle klienta od cíle služby by došlo k ukončení spolupráce, protože dodržování legislativních požadavků je pro byrokratického sociálního pracovníka nejdůležitější. Zde můžeme říci, že hranice mezi klientem a sociálním pracovníkem jsou velmi ostré. Zůstává otázkou, zda byrokratickému sociálnímu pracovníkovi neschází obecné předpoklady pracovníka pomáhající profese, jako je například empatie, porozumění, srdečnost, otevřenost a naslouchání.¹⁹³

S problematikou odlišného cíle klienta od cíle služby nemá většina sociálních pracovníc NZDM zkušenosti, avšak shodně uvedly, jak by v této oblasti postupovaly.

¹⁸⁴ Srov. MATOUŠEK, O., HARTL, P. Nároky sociální práce a syndrom vyhoření, In MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 54.

¹⁸⁵ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 92.

¹⁸⁶ *Standardy kvality sociálních služeb-Výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 84 [online]. [cit. dne 27. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/030/003824.pdf?seek=1456912467>

¹⁸⁷ Srov. Tamtéž, s. 84.

¹⁸⁸ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 21–24.

¹⁸⁹ Srov. Tamtéž, s. 79.

¹⁹⁰ Srov. MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I*, s. 36.

¹⁹¹ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 79.

¹⁹² Srov. NEČASOVÁ, M. Profesionální etika, In MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 47.

¹⁹³ Srov. MATOUŠEK, O., HARTL, P. Nároky sociální práce a syndrom vyhoření, In MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52-53.

Jejich případný postup je obdobný tomu, který potvrdila sociální pracovníce D., která dle mého názoru má s klienty profesionálně nastavené hranice vztahu a zaujímá v této věci profesionální přístup. Z rozhovorů se sociálními pracovníci NZDM vyplynulo, že v této problematice by zaujmul totožné stanovisko.

V této kapitole jsem se rovněž pokusila poukázat na to, jak by v této problematice pravděpodobně postupoval sociální pracovník filantrop a byrokratický sociální pracovník. Jak se ukázalo, každý z nich by pravděpodobně měl jinak nastavené hranice s klienty, a proto by zaujmul odlišný postup. Bylo by správné, kdyby každý pracovník zaujmul jiný postup? Domnívám se, že by vyvstal napovrch důsledek nejasnosti identity sociální práce. To by mělo za následek, že rozdílnost přístupů sociálních pracovníků by mohla být velmi matoucí při spolupráci pracovníků, kteří by mohli mít pochybnosti ohledně jejich náplně práce. Nejednotný přístup by se dotkl také klientů, kteří by mohli mít pochybnosti o smyslu sociální práce a sociální služby, kterou navštěvují.¹⁹⁴ Z rozhovorů se sociálními pracovníci NZDM se nám tak ukazují pozitiva jednotného postoje a nastavení profesionálních hranic mezi pracovníkem a klientem v problematice odlišného cíle klienta od cíle služby.

3.3 Individuální plánování „Teď a tady“

Pro NZDM je typické, že klienti zařízení navštěvují nepravidelně. Každá jejich návštěva je různě dlouhá. Vše záleží na klientovi, tedy jak často a po jak dlouhou dobu bude v kontaktu se sociálním pracovníkem.¹⁹⁵

Sociální pracovníce N. pozoruje nestabilitu klientů a uvádí k tomu: „*Některé klienty vidám nárazově. Je proto složité navazovat dlouhodobější spolupráci s těmito klienty.*“¹⁹⁶

Sociální pracovník má možnost s klientem plánovat „Teď a tady“. Sociální pracovník přemýšlí, co může právě v tento okamžik on i klient udělat, aby se životní situace klienta zlepšila.¹⁹⁷ Jedná se o tzv. krátkodobé zakázky, kterým jsem se věnovala v kapitole 1.3.3. Je správné, pokud jsou sociální pracovníci nastaveni na změnu v individuálním plánování, tedy pokud plánují dle modelu „Teď a tady“? Je to v souladu s profesionalitou, s cíli NZDM?

Model „Teď a tady“ vnímá jako velkou výhodu sociální pracovníce D.: „*Individuální plánování Teď a tady dělá naši službu ještě více dostupnější, flexibilnější. Vidím zde velkou výhodu, že je zde legitimní možnost, jak plánovat s klienty, u kterých není možnost dlouhodobé spolupráce.*“¹⁹⁸

Z rozhovoru se sociální pracovnící N. vyplynulo, že tento model je součástí její práce, „*V souvislosti s nepravidelným docházením klientů, jsem začala tento model vnímat jako cestu, jak ukázat i klientům, jak individuální plánování funguje, když dochází cíleně a kdy se jejich problém dá vyřešit za jedno setkání.*“¹⁹⁹ Individuální plánování „Teď a tady“ pomáhá sociální pracovníci N. vyřešit její problém ohledně navazování dlouhodobé spolupráce s klienty, kteří nedochází do NZDM pravidelně. V této

¹⁹⁴ Srov. ELICHOVÁ, M. *Sociální práce – Aktuální otázky*, s. 30–31.

¹⁹⁵ Srov. HERZOG, A. *Nízkoprahovost v praxi, aneb jak pracovat s prahy* In KLÍMA, P., HERZOG, A., KUNC, S. *Kontaktní práce*, s. 179.

¹⁹⁶ Rozhovor se sociální pracovnící N.

¹⁹⁷ Srov. HERZOG, A. *Nízkoprahovost v praxi, aneb jak pracovat s prahy* In KLÍMA, P., HERZOG, A., KUNC, S. *Kontaktní práce*, s. 179.

¹⁹⁸ Rozhovor se sociální pracovnící D.

¹⁹⁹ Rozhovor se sociální pracovnící N.

souvislosti je nutné si uvědomit, že klienti na nepravidelné docházení do NZDM mají právo, je to v souladu s charakterem této sociální služby.²⁰⁰

Model „Teď a tady“ je vhodné použít, když klienti nepřichází s velkou zakázkou, potřebují poskytnout informaci, jedná se zpravidla o poradenství.²⁰¹ To potvrzuje sociální pracovnice R.: „*Tento model používám v souvislosti s poskytnutím informace klientovi, těchto plánů je velké množství.*“²⁰²

Je možné domnívat se, že model „Teď a tady“ se podobá poradenskému paradigmatu sociální práce, protože poradenské paradigma představuje sociálně-právní pomoc a v praxi znamená, že sociální pracovník pomáhá klientům poskytováním informací a poradenstvím.²⁰³

Sociální pracovnice N. uvedla slabé místo tohoto modelu: „*Problém vidím v tom zapisování, to je pro mě problematické, protože to trvá stejně dlouho jako ten výkon s klientem.*“²⁰⁴ Můžeme zde spatřovat problém v souvislosti s byrokracií, který potvrzuje i sociální pracovnice R.: „*Je to náročné z hlediska administrativy, určitě by bylo lepší, kdybych tyto plány nemusela zapisovat, bere mi to spoustu času.*“²⁰⁵ Je však namístě připomenout, že správně zapsaný plán „Tady a teď“ může být stručný, ale věcný a musí obsahovat vše podstatné.²⁰⁶ Zároveň je důležité zmínit, že zapisování plánu „Teď a tady“ je součástí práce sociálního pracovníka, neboť je to důkaz o výkonu práce pro případnou inspekci ze strany sociálních služeb nebo nadřízeného.²⁰⁷ Sociální pracovnice R. si toto uvědomuje a dodává: „*Je ale důležité, aby to bylo zaznamenané, ta práce je pak i doložitelná a i administrativa je náplň mé práce.*“²⁰⁸

Model „Teď a tady“ můžeme dále spatřovat jako problematický v tom, že sociální pracovník s klientem vykoná vše potřebné během jednoho setkání, a spolupráce s klientem je v tu chvíli utnuta. „*Samozřejmě se pokoušíme kontraktovat další setkání (často úspěšně), ale charakter služby nás nutí neodsouvat cokoli zásadního.*“²⁰⁹ Jsem toho názoru, že tato problematika opět souvisí s principy NZDM a že s určitou „nejasností“ ohledně budoucí spolupráce s klientem musí sociální pracovník NZDM počítat.

To potvrzuje sociální pracovnice R.: „*Může se stát, že klienti už pak nepřijdou a v tom spatřuji tu přidanou hodnotu, že já s klientem můžu tady a teď něco udělat a možná se pak už neuvidíme, ale je hlavní, že v jeho momentální situaci jsem mu mohla pomoci.*“²¹⁰

Sociální pracovnice NZDM zaujímají ke klientům individuální přístup, projevují o ně zájem, vnímají jejich rozmanitost. Je pro ně důležité jednat v nejlepším zájmu

²⁰⁰ Srov. HERZOG, A. Nízkoprahovost v praxi, aneb jak pracovat s prahy In KLÍMA, P., HERZOG, A., KUNC, S. *Kontaktní práce*, s. 179.

²⁰¹ Srov. HERZOG, A., HERZOGOVÁ, L. *Individuální plánování v sociálních službách*: Styl „Tady a teď“ [online]. [cit. dne 27. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.individualniplanovani.cz/priklady-individualnich-planu/styl-tady-a-ted/>

²⁰² Rozhovor se sociální pracovnící R.

²⁰³ Srov. MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I*, s. 133.

²⁰⁴ Rozhovor se sociální pracovnící N.

²⁰⁵ Rozhovor se sociální pracovnící R.

²⁰⁶ Srov. HERZOG, A., HERZOGOVÁ, L. *Individuální plánování v sociálních službách*: Styl „Tady a teď“ [online]. [cit. dne 27. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.individualniplanovani.cz/priklady-individualnich-planu/styl-tady-a-ted/>

²⁰⁷ Srov. Tamtéž

²⁰⁸ Rozhovor se sociální pracovnící R.

²⁰⁹ HERZOG, A. Nízkoprahovost v praxi, aneb jak pracovat s prahy In KLÍMA, P., HERZOG, A., KUNC, S. *Kontaktní práce*, s. 179.

²¹⁰ Rozhovor se sociální pracovnící R.

klientů. Uplatňují principy, které jejich práci dělají eticky vnímavou.²¹¹ V praxi NZDM to znamená, že sociální pracovníce dokáží vyhodnotit, kdy a pro kterého klienta je vhodné model „Teď a tady“ aplikovat. Jejich citlivost vůči potřebám klientů je patrná. Ukázalo se, že individuální plánování „Teď a tady“ je v souladu s cíli NZDM, neboť může pomoci klientům vyřešit jejich nepříznivou životní situaci.

Sociální pracovníce NZDM jsou přesvědčeny o efektivitě tohoto modelu individuálního plánování i přes to, že vnímají jeho slabá místa, jako je administrativní a nenavazující dlouhodobá spolupráce. Domnívám se, že nastavení sociálních pracovníků pro individuální plánování „Teď a tady“ s ohledem na charakter sociální služby NZDM se jeví jako velmi přínosné a komfortní pro klienty této sociální služby.

3.4 Formalizace individuálního plánování ze strany pracovníka

Byrokracie je pro dobu, ve které žijeme, typická a má vliv na veškeré profese.²¹² Tudíž se dotýká i oblasti sociální práce. Dle mého názoru individuální plánování z tohoto důvodu může být chápáno jen jako pouhá byrokracie, a to může vést k formalizaci individuálního plánování, jak již bylo zmíněno v kapitole 1.1. Problém byrokracie v NZDM potvrzuje i sociální pracovníce V., která uvedla, že „někdy ta administrativní část je pro mě zatěžující.“²¹³

Sociální pracovník chápající individuální plánování jako zcela bezvýznamnou součást poskytování sociálních služeb a jako povinnost z vnějšku může vytvářet individuální plány klientům uměle, tzv. „naoko“. ²¹⁴ To znamená, že sociální pracovník má pro případnou kontrolu k dispozici individuální plány, ale domnívám se, že takto uchopené individuální plány jsou zcela v rozporu jednak s profesní etikou tak i se samotným zákonem. Profesní etika „aplikuje obecná etická ustanovení, tzv. etický kodex, na konkrétní profesionální činnost.“²¹⁵ V souvislosti s formálním uchopením individuálního plánování není možné hovořit o aplikaci etických principů do profesní činnosti. Dále dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách je poskytovatel povinen „plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob.“²¹⁶ Formální individuální plány nemohou dle mého názoru nikdy vycházet z cílů, potřeb a schopností klientů.

S výše zmíněnou skutečností se setkala i sociální pracovníce N.: „Když jsem přišla do NZDM, tak předchozí pracovníce, které zde dříve pracovaly, měly s klienty plány, ale nic se nedělo. Realita byla taková, že klienti docházeli do NZDM, měli individuální plány, ale nijak se s nimi nespolečně pracovalo. S tímto přístupem jsem nesohlasila.“²¹⁷ Je patrné, že přístup předchozích sociálních pracovníků byl zcela v rozporu s profesní etikou sociální pracovníce N.

Individuální plánování pro předchozí sociální pracovníce NZDM nebylo chápáno jako užitečný nástroj pro klienty i pro samotnou organizaci, ale jako povinnost, jak naplnit

²¹¹ Srov. MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I*, s. 48.

²¹² Srov. ELICHOVÁ, M. *Sociální práce – Aktuální otázky*, s. 18.

²¹³ Rozhovor se sociální pracovnící V.

²¹⁴ Srov. HERZOG, A., HERZOGOVÁ, L. *Individuální plánování v sociálních službách: Chyby při individuálním plánování* [online]. [cit. dne 27. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.individualniplanovani.cz/priklady-individualnich-planu/hodnoceni-individualnich-planu/>

²¹⁵ JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, s. 23.

²¹⁶ zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1.7.2019-31.12.2021

²¹⁷ Rozhovor se sociální pracovnící N.

legislativní požadavky. To mělo za následek vznik neúčinných, zbytečných plánů, které nebyly ku prospěchu klientům ani organizaci.²¹⁸

Jiného názoru je sociální pracovnice V., která uvedla: „*Nikdy bych nesestavila individuální plán naoko. To by nikam nevedlo. Neříkám, že mě to nenapadlo, ale nemělo by to smysl, nedovolila bych si to a nedokázala bych takto postupovat kvůli sobě samotné a kvůli klientům.*“²¹⁹ Sociální pracovnice D. podobně uvedla: „*Udělat formální plány je velmi jednoduché, člověk si tak ulehčí práci, jeho jedinou prací by bylo vyplnit papíry a přesně tohle bych nikdy neudělala, kvůli klientům i kvůli mému svědomí, kvalitní individuální plánování je gró mé práce.*“²²⁰ Sociální pracovnice jsou v této problematice kompetentní, neboť přistupují k sociální práci, resp. k individuálnímu plánování, z hlediska etických principů sociální práce.²²¹ K individuálnímu plánování zaujímají pečlivý a profesionální postoj, chtějí s klienty opravdově spolupracovat, respektují je a cítí vůči nim odpovědnost.²²²

Domnívám se, že dalším důvodem, proč sociální pracovnice nechtějí vytvářet formální individuální plány souvisí s jejich svědomím. Svědomí můžeme charakterizovat jako úsudek praktického rozumu, který nám tady a teď, s přihlédnutím k veškerým okolnostem, říká, zda naše jednání je morálně správné, tedy dobré, či nikoli.²²³ Je patrné, že při spolupráci s klienty sociální pracovnice nevytváří formální individuální plány, protože takové jednání vnímají s přihlédnutím k zásadám sociální práce jako morálně špatné. Můžeme tedy říci, že jednají morálně správně a v souladu se svým svědomím.

Sociální pracovnice R. uvedla: „*Klienti, kteří skutečně nechtějí individuálně plánovat, tak když tím získám to, že jim nemusím vypovídat smlouvu, tak jsem pro neplnohodnotné plány. Byla bych pro, aby zde mohlo být hodně klientů a to znamená, že klienti by nemuseli mít plány, pokud zde plnohodnotně tráví volný čas. V praxi se ale musím řídit zákonem a pak se snažím vymyslet alespoň nějaký cíl.*“²²⁴ Je patrné, že sociální pracovnice R. umožňuje klientům docházet do NZDM, i když si je vědoma toho, že mnohdy vznikají jen formální individuální plány. Je pro ni podstatné, že klienti zde smysluplně tráví svůj volný čas. Sociální pracovnice R. uvedla: „*Individuální plánování je určitě velmi pozitivní z hlediska toho, že se klient může někam posunout, ale ne u všech vnímám nutnost individuálně plánovat.*“²²⁵ U sociální pracovnice může převažovat v tomto ohledu filantropická orientace, jelikož klientům poskytuje to, co jim podle ní chybí.²²⁶ Sociální pracovnice se může domnívat, že klientům chybí smysluplné trávení volného času, které jim NZDM nabízí. Smysluplné trávení volného času se pro sociální pracovníci stává hlavním kritériem, a proto nevnímá jako nutnost se všemi klienty individuálně plánovat. Je pro ni důležité, aby zařízení mohlo navštěvovat co nejvíce

²¹⁸ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb-Výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 96 [online]. [cit. dne 27. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/030/003824.pdf?seek=1456912467>

²¹⁹ Rozhovor se sociální pracovnící V.

²²⁰ Rozhovor se sociální pracovnící D.

²²¹ Srov. MATOUŠEK, O., Úvod: cíle a úrovně sociální práce, In MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 15.

²²² Srov. NEČASOVÁ, M. Profesionální etika, In MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 39.

²²³ Srov. MACHULA, T. Sebeurčení a autonomie jedince, In FISCHER, O., MILFAIT, R., a kol. *Etika pro sociální práci*, s. 139–140.

²²⁴ Rozhovor se sociální pracovnící R.

²²⁵ Rozhovor se sociální pracovnící R.

²²⁶ Srov. MUSIL, L. Typologie pojetí sociální práce. In TOKÁROVÁ, A., MATULAYOVÁ, T., a kol. *Sociální pedagogika, sociální práce a sociální andragogika – aktuální otázky teorie a praxe*, s. 47.

klientů. Avšak je nutné připomenout, že poskytovatel sociálních služeb je povinen s klientem plánovat poskytování sociální služby podle druhu a poslání sociální služby.²²⁷

Jednání sociální pracovnice probíhá v souladu s etickou teorií utilitarismu. Utilitarismus říká, že mravně správné jednání stojí na čtyřech principech. První princip je princip následků, dle kterého není žádné lidské jednání samo o sobě dobré nebo špatné, ale důležité jsou následky takového jednání. Jaké by měly být následky jednání? Na to dává odpověď druhý princip, který se nazývá princip užitečnosti, dle kterého je dobré jednání takové, které přináší co nejvíce užitku. Následky jednání by tedy měly sledovat co nejvíce užitku. Princip hédonismu je třetí princip a říká nám, že člověk jedná dobře vždy, když dosáhne štěstí. Dobrem je tedy lidské štěstí. Utilitarismus chápe pojem štěstí velmi široce, záleží vždy na každém jedinci, co prožívá jako štěstí. Posledním principem je sociální princip, který říká, že lidské jednání má dělat druhého šťastným a zdůrazňuje, že správné jednání umožňuje co největší štěstí pro co nejvíce lidí.²²⁸ Sociální pracovnice je ochotna vytvořit formální individuální plány, protože následkem je, že NZDM může navštěvovat větší počet klientů, kterým zde trávení volného času přináší užitek a dělá je šťastnými.

Nicméně jednání na základě utilitarismu má svá slabá místa. Jednání, které přináší velké množství štěstí v krátkodobém horizontu, může být jen dočasné a z dlouhodobého hlediska nemusí být vhodné.²²⁹ V praxi NZDM to může znamenat, že klienti, kteří mají formální individuální plány, zažívají sice momentální pocit štěstí, je to však velmi povrchní, neboť z dlouhodobého hlediska to může pro ně znamenat zhoršení jejich situace, dále by NZDM ztratilo svůj smysl, jelikož by nedocházelo ke spolupráci s klienty, kteří se nachází v nepříznivé životní situaci. Ukazuje se, že dopředu nikdy nevíme, jaké budou skutečné následky našeho jednání.²³⁰ Klienti, kteří doposud individuálně plánovali, by mohli zjistit, že není nutné vynakládat velké úsilí proto, aby do NZDM mohli docházet a mohli by ztratit motivaci a přestat se sociálním pracovníkem spolupracovat.

Názor na individuální plánování sociální pracovnice R. se shoduje s názorem mnoha odborníků, kteří na základě příkladu dobré praxe ve Švédsku uvádějí, že NZDM by měla být přístupna všem dětem a mladým dospělým bez ohledu na to, zda se nachází v nepříznivé životní situaci, či nikoliv. Důvodem je větší přístupnost služby. Shodují se na tom, že NZDM by působila jako centra nabízející široké spektrum volnočasových aktivit. Současně by zde byla možnost poskytnutí pomoci a podpory při řešení problémů dětí a mládeže.²³¹

V případě, že by došlo ke změně vymezení cílové skupiny NZDM, kdy tato zařízení by byla určena všem dětem a mladým dospělým a kritériem by nebyla nepříznivá životní situace, respektive povinnost individuálně plánovat, jistě by se NZDM stala navštěvovanější a sociální pracovnice R. by tak nemusela u některých klientů tvořit formální individuální plány. Je ale otázkou, zda by NZDM zůstala službou sociální prevence, když „*cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace.*“²³²

²²⁷ Srov. MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb* [online]. [cit. dne 27. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>

²²⁸ Srov. PŘÍKASKÝ, J.V. *Učebnice základů etiky*, s. 65.

²²⁹ Srov. NEČASOVÁ, M. Profesionální etika, In MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a teorie sociální práce*, s. 30.

²³⁰ Srov. Tamtéž, s. 30.

²³¹ Srov. KORBEL, M., LEJSKOVÁ, Z. *Včas a spolu-Model systému preventivních služeb pro děti a jejich rodiny*, s. 49.

²³² zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1.7.2019-31.1.2021

Jak již bylo zmíněno, poskytovatel sociální služby je povinen s klientem individuálně plánovat. Pokud tento požadavek poskytovatel nenaplní, hrozí poskytovateli pokuta či je to důvod pro odebrání registrace sociální služby.²³³ To může na sociálního pracovníka vyvíjet tlak, a tak se může rozhodnout co nejdříve po klientovi požadovat nevhodným a neprofesionálním způsobem sdělení svých přání a požadavků za účelem vzniku individuálního plánu. Je zde tak patrné, že sociálním pracovník chápe individuální plán jen jako naplnění povinnosti.²³⁴ Sociální pracovník vyvíjející tlak na klienta, aby co nejdříve formuloval svůj osobní cíl „*může proces plánování služby devalvovat a poškozovat klientovu autonomii a nezávislost*“.²³⁵

Vyvíjení tlaku na klienta potvrzuje sociální pracovnice N.: „*Ze začátku jsem musela na klienty vyvíjet nátlak, říkala jsem jim, že je potřeba něco dělat. Ale to, že nespolupracovali nebylo způsobené mnou, ale předchozími kolegyněmi. Avšak zkušenosti klientů s předchozími kolegyněmi nám otevřely spolupráci, vedly jsme rozhovory a začali jsme skutečně spolupracovat.*“²³⁶ V případě vyvíjení přiměřené nátlaku v podání sociální pracovnice N. nedocházelo k devalvaci plánování služby, naopak k její nápravě. Více než o nátlaku můžeme hovořit o „*schopnosti dojednat a revidovat dohody*“.²³⁷ Sociální pracovnice s klienty vedla rozhovory nad jejich plány, společně je revidovali a začali opravdově, nikoli formálně spolupracovat.

Je patrné, že individuální plánování v praxi nemusí sloužit vždy jen jako užitečný nástroj pro spolupráci s klienty, ale může zcela postrádat svůj záměr a smysl. Může se stát jen zátěží a legislativní nutností. Pokusila jsem se také poukázat na obhajobu formálního individuálního plánování pohledem etické teorie utilitarismu, který odpovídá postupu sociální pracovnice R. Avšak ukázalo se, že jednání na základě této etické teorie může být pro NZDM nebezpečné.

Jsem toho názoru, že vždy záleží na osobnosti sociálního pracovníka a jeho hodnotách, které jsou klíčové pro zvolení pracovních postupů a pohledů na klientů.²³⁸ Domnívám se tedy, že osobnost pracovníka a jeho osobní hodnoty souvisí s uchopením požadavku a významu individuálního plánování ať už v pozitivním či negativním smyslu.

3.5 Formalizace individuálního plánování ze strany klienta

Formalizace individuálního plánování se nemusí dotýkat jen pracovníků, ale i samotných klientů, zejména při nastavování cíle spolupráce.²³⁹

Je důležité si uvědomit, že nejpočetnější skupinou navštěvující NZDM jsou klienti v adolescentním věku,²⁴⁰ pro které hrají důležitou roli vrstevnické kontakty, které se

²³³ Srov. HERZOG, A., HERZOGOVÁ, L. *Individuální plánování v sociálních službách: Chyby při individuálním plánování* [online]. [cit. dne 27. 11. 2021]. Dostupné z

<https://www.individualniplanovani.cz/priklady-individualnich-planu/hodnoceni-individualnich-planu/>

²³⁴ Srov. SYROVÁTKOVÁ, Š.; VOPATOVÁ, L. *Vybrané standardy kvality a jejich naplňování v praxi poskytovatelů sociálních služeb*, s. 42. [online]. [cit. dne 27. 11. 2021]. Dostupné z

http://www.cpkp.cz/standardy/documents/aktivita/Standardy_kniha_FIN_cd.pdf

²³⁵ *Standardy kvality sociálních služeb-Výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 82 [online]. [cit. dne 27. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/030/003824.pdf?seek=1456912467>

²³⁶ Rozhovor se sociální pracovnicí N.

²³⁷ ZAHRADNÍK, M. Kontaktní pracovník a jeho kompetence v sociálním poli. IN KLÍMA, P., HERZOG, A., KUNC, S. a kol. *Kontaktní práce*, s. 155.

²³⁸ Srov. ELIČHOVÁ, M. *Sociální práce – Aktuální otázky*, s. 46.

²³⁹ Srov. *Standardy kvality sociálních služeb-Výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 82 [online]. [cit. dne 28. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/030/003824.pdf?seek=1456912467>

²⁴⁰ Srov. ŠTĚFKOVÁ, I., DOLEJŠ, M. *Resilience u adolescentů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*, s. 31–32.

stávají prioritou.²⁴¹ Prostředí NZDM klientům umožňuje kontakt se svými vrstevníky a smysluplné trávení volného času s nimi. Všechny dotazované sociální pracovnice uvedly, že kontakt s vrstevníky může být jediným důvodem, proč klienti NZDM navštěvují. Je v pořádku, že klienti se svým klíčovým pracovníkem individuálně plánují jen z toho důvodu, aby mohli trávit čas v NZDM?

Kontakt s vrstevníky je v adolescentním věku přirozený a je důležitý s ohledem na formování budoucích manželských a rodičovských rolí. Pokud klient nenavazuje kontakt se svými vrstevníky, může to v budoucnu způsobovat obtíže. Mezi typické obtíže patří uzavření do svého světa, přehnané snění a fantazírování, zavrhování vrstevníků nebo závislost na rodičích.²⁴² Je však třeba brát v potaz, že ne každá vrstevnická skupina ovlivňuje osobu v pozitivním slova smyslu.²⁴³ Sociální pracovník NZDM by měl respektovat důležitost vrstevnické skupiny pro osoby v adolescentním věku, ale také vnímat její rizika.

Sociální pracovnice N. vnímá návštěvu NZDM z důvodu trávení času s vrstevníky jako vhodný důvod pro individuální plánování. „Našim klientům jde o to být mezi vrstevníky, cítí se mezi nimi dobře. Kdyby u nás nebyli, tak ve svém okolí nemají nikoho, žádné kamarády, se kterými by mohli trávit smysluplně svůj čas. Dá se na tom pracovat. Podnětem k vytvoření individuálního plánu a těchto plánů mám mnoho, je naučit klienta navazovat zdravé vztahy s vrstevníky. Vždy je to o pracovníkovi, jak se k tomu postaví, když si řekne, chodí jen za kamarády, nemá to cenu, tak to je špatně.“²⁴⁴

Sociální pracovnice si uvědomuje důležitost vrstevnických vztahů v adolescentním věku a smysluplné trávení volného času a dokáže na tomto tématu postavit celou spolupráci s klientem. Je si vědoma toho, že vztahové problémy jsou častými důvody, proč se klienti nachází v nepříznivé životní situaci. Pro sociální službu NZDM je důležité, aby klienti dokázali navazovat a udržovat si vztahy, orientovat se ve vztazích s vrstevníky a dokázali řešit konflikty.²⁴⁵

Domnívám se, že sociální pracovnice uplatňuje v této souvislosti terapeutické paradigma sociální práce, pro které je důležité, aby se klient nacházel v duševní a sociální pohodě. V terapeutickém paradigmatu jde o podporu rozvoje osobnosti. Hlavní otázkou pro toto paradigma je, jak osobnostní deficit klienta omezují jeho zvládnání životní situace.²⁴⁶ Toto paradigma, které v sociální práci převažuje, však nebere v potaz možnost zasahovat do sociálního prostředí klienta a usilovat o jeho změnu.²⁴⁷ Při spolupráci s klienty by bylo vhodné nejen pracovat na jejich schopnosti umět navazovat vztahy, ale hledat příčiny, proč se to klientům doposud nepodařilo. Může se ukázat, že důvodem nepříznivé životní situací klienta je jeho prostředí. Pokud sociální pracovník nevnímá jako součást své práce ovlivňování prostředí klientů, stává se jeho práce neúčinnou.²⁴⁸ Sociální pracovnice NZDM může spolupracovat s klienty v navazování zdravých vztahů se svým okolím, ale pokud jim to jejich prostředí neumožňuje, jejich spolupráce se nebude zabývat jádrem problému a stane se tak neúspěšnou.

²⁴¹ Srov. MACEK, P. *Adolescence*, s. 27–28.

²⁴² Srov. LANGMEIER, J.; KREJČÍKOVÁ, D. *Vývojová psychologie*, s. 152–153.

²⁴³ Srov. KRAUS, B. *Společnost, rodina a sociální deviace*, s. 106.

²⁴⁴ Rozhovor se sociální pracovnicí N.

²⁴⁵ Srov. *Model sociální služby – Nizkoprahová zařízení pro děti a mládež* [online]. [cit. dne 28. 11. 2021]. Dostupné z https://www.msk.cz/assets/temata/eu/model_14_nizkoprahove-zarizeni-pro-deti-a-mladez.pdf.

²⁴⁶ Srov. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*, s. 14–15.

²⁴⁷ Srov. ELICHOVÁ, M. *Sociální práce – Aktuální otázky*, s. 21.

²⁴⁸ Srov. Tamtéž, s. 21.

Sociální pracovnice R. uvádí následující: „*Když vidím, že nějakému klientovi zde trávení volného času něco přináší, poznává nové kamarády, tak nevidím důvod, proč s ním také individuálně plánovat. Pak vznikají formální plány.*“²⁴⁹ Sociální pracovnice R. je tedy zcela opačného názoru než sociální pracovnice N. a z toho důvodu nenachází spojitost mezi smysluplným trávením volného času, vztahy s vrstevníky a individuálním plánováním. Zde bych však chtěla zmínit, že „*volnočasové aktivity jsou prostředkem k sociální práci*“²⁵⁰, slouží k navázání vztahu mezi pracovníkem a klientem a vytváří možnosti k poskytování sociálních služeb.²⁵¹ Myslím si, že není vhodné s ohledem na charakter NZDM vzájemně od sebe separovat trávení volného času v NZDM a individuální plánování.

Poměrně problematicky toto vnímá sociální pracovnice V.: „*Chodí jen za kamarády, nevím, jak je dovést k tomu, aby někteří i opravdově individuálně plánovali. Často mě mají spojenou se sociálkou nebo s psychologem, když řeknu, půjdeme si popovídat, oni nechtějí nebo jdou jen z povinnosti.*“²⁵² Souvislost můžeme hledat v problému týkajícího se nestabilní, mnohostranné identity oboru sociální práce, kdy důsledkem jsou různorodé a chybné představy o tom, kdo je sociální pracovník.²⁵³ Vzhledem k tomu, že si klienti pletou sociální pracovníci V. s psychologem nebo se sociální pracovníci pracující na orgánu sociálně-právní ochrany dětí, je zde pravděpodobnost, že její profesní identitu vnímají nesprávně, a to může být důvodem, proč se sociální pracovníci individuálně plánují jen z formálních důvodů. Sociální pracovník NZDM by však měl být pro klienty čitelný a měl by umět vyjasnit svou pozici.²⁵⁴

Sociální pracovnice D. je toho názoru, že „*je to o přístupu pracovníka, když je klientovi dobře vysvětleno, o čem je NZDM, tak by k tomu nemusel přistupovat tak, že chodí jen za kamarády a tím to končí.*“²⁵⁵ Důvod, proč klient individuálně plánuje jen proto, aby se mohl střetávat se svými vrstevníky, může spočívat v tom, že mu nebyl dostatečně objasněn smysl individuálního plánování. Často se pak stává, že klient nevnímá individuální plán jako přínosný.²⁵⁶ Sociální pracovnice D. se tak správně domnívá, že záleží na pracovníkovi, zda budou klienti vnímat jako hlavní důvod návštěvy NZDM své vrstevníky. Sociální pracovník by měl správně a srozumitelně klientovi vysvětlit, k čemu slouží individuální plánování, jaké jsou cíle a poslání sociální služby.²⁵⁷

Z této kapitoly je patrné, že klienti často navštěvují NZDM z důvodu kontaktu se svými vrstevníky. Sociální pracovnice zaujímají rozdílné postoje v otázce, zda kontakt s vrstevníky může či nemůže být předmětem individuálního plánování. Domnívám se, že se podařilo objasnit, že navazování vztahů je pro duševní a sociální pohodu klientů NZDM důležité a může tak být důvodem pro individuální plánování v této sociální službě. Dále se ukázalo, že tato forma spolupráce může probíhat na základě terapeutického paradigmatu sociální práce, který však zde může mít mezery.

²⁴⁹ Rozhovor se sociální pracovníci R.

²⁵⁰ RACEK, J., HERZOG, A. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, In KLÍMA, P., HERZOG, A., KUNC, S. a kol. *Kontaktní práce*, s. 327.

²⁵¹ Srov. Tamtéž, s. 327.

²⁵² Rozhovor se sociální pracovníci V.

²⁵³ Srov. ELICHOVÁ, M. *Sociální práce – Aktuální otázky*, s. 29.

²⁵⁴ Srov. ZAHRADNÍK, M. Kontaktní pracovník a jeho kompetence v sociálním poli. In KLÍMA, P., HERZOG, A., KUNC, S. a kol. *Kontaktní práce*, s. 155.

²⁵⁵ Rozhovor se sociální pracovníci D.

²⁵⁶ Srov. MATOUŠEK, O.; PAZLAROVÁ, H.; BALDOVÁ, L. *Individuální plánování služeb u ohrožených dětí a mládeže*, s. 18.

²⁵⁷ Srov. VÍTOVÁ, M. Jsem klíčový pracovník, In BICKOVÁ, L., ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, s. 117-118.

Příčinu formálního individuálního plánování ze strany klientů je možné spatřovat v nesrozumitelném či nedostatečném objasnění individuálního plánování pracovníkem. Důvodem také může být nejasné postavení sociálního pracovníka v NZDM pro klienty. Jak mohou mít klienti zájem pracovat na své nepříznivé životní situaci, když mnohdy nemají jasno, jakou roli sociální pracovník v NZDM zastává a není jim dostatečně předán opravdový význam individuálního plánování, tedy způsob, jak svou nepříznivou situaci změnit?

3.6 Nespolupracující klient

Klienti NZDM mají často problém se zorientovat ve svých možnostech a uvědomit si svou reálnou životní situaci. Typická je i zkreslená představa o sobě samém, nevyrovnané sebevědomí a neschopnost pracovat s překážkami, obtížemi. Klienti dále nechtějí vynakládat velké úsilí vedoucí ke změně a spíše dávají přednost činnostem, které jsou nenáročné, proto u nich převažuje pasivita a neochota změnit svou životní situaci. Nejsou příliš důvěřiví vůči autoritám.²⁵⁸

Klienti potřebují podporu v jejich životě a také místo, kde by mohla probíhat jejich seberealizace. Chtěli by svůj život změnit, ale nevědí jak a ani nevěří, že by to dokázali.²⁵⁹ „Pomocnou ruku“, tedy podporu a pomoc v nepříznivé životní situaci a místo pro seberealizaci, jim pracovníci NZDM mohou nabídnout. To potvrzuje i sociální pracovníce N., která říká: „*Chci řešit životní situace klientů, NZDM je tu od toho.*“²⁶⁰

Pracovník NZDM si ale může klást otázku, zda klientovi, který jakoukoli pomoc momentálně odmítá, umožnit nadále docházet do zařízení, kde mu může být poskytnuta pomoc a jeho náročná životní situace se tak může zlepšit, anebo mu poskytování sociální služby ukončit, protože neplní požadavky dané zákonem? Pokud sociální pracovník vnitřně cítí, že se mu stanovená pravidla přičí, má je překračovat?

Sociální pracovníce R. říká: „*Toto je pro mě hodně těžké, ale dávám přednost nakonec tomu, že nikomu službu neukončuju, to jim nemohu udělat. Pokud to nejde, dávám klientům pořád čas na rozmyšlenou, nechci na nikoho tlačit. S tím souvisí to předchozí, že pak často vznikají takové plány, jen aby sem mohl klient docházet.*“²⁶¹ Sociální pracovníce při řešení výše zmíněného dilematu dává přednost svým osobním hodnotám. Osobní hodnoty jsou zpravidla označovány jako prvotní hodnoty, dle kterých by se sociální pracovník v dané situaci rozhodoval, mnohdy však pouze intuitivně nebo na základě vlastních zkušeností.²⁶² V případě postupu sociální pracovníce R. se domnívám, že její osobní hodnotou je „*primární snaha pomoci spíše než odmítnout*“.²⁶³ Sociální pracovníci R. se přičí ukončovat službu klientům, chce jim především pomoci, a proto umožňuje docházet do zařízení i těm, kteří nechtějí spolupracovat.

Sociální pracovníce R. se při rozhodování mohla řídit přirozenoprávním přístupem. Tento přístup vychází z reflexe týkající se toho, co je pro člověka dobré proto, že je to v souladu s jeho přirozeností, že je člověkem.²⁶⁴ Sociální pracovníce vycházela ze svého

²⁵⁸ Srov. ŠULÁKOVÁ, L. *Metodika motivačních a podpůrných aktivit pro mládež*, s. 8.

²⁵⁹ Srov. Tamtéž, s. 8.

²⁶⁰ Rozhovor se sociální pracovnící N.

²⁶¹ Rozhovor se sociální pracovnící R.

²⁶² Srov. FISCHER, O. Role hodnot v etice pro sociální práce, In FISCHER O., MILFAIT, R., a kol. *Etika pro sociální práci*, s. 66.

²⁶³ Tamtéž, s. 66.

²⁶⁴ Srov. MACHULA, T. Základní etické teorie, In FISCHER, O., MILFAIT, R., a kol. *Etika pro sociální práci*, s. 57.

vnitřního přesvědčení, že klientům by neměla být ukončována sociální služba, a proto její ukončování vnímá jako nepřírozené.

S touto problematikou se setkává i sociální pracovníce V.: „*Když klient nechce spolupracovat, musím ukončit spolupráci, i když velmi nerada, momentálně to teď s jedním klientem řeším. Upřímně se mi do ukončení spolupráce nechce. Snažím se klientovi ale vysvětlit, že NZDM tu je od spolupráce a že bez toho tu nemůže být. Není to pro mě příjemné, ale je to dané zákonem, kdybych to nechala být, porušuji systém NZDM.*“²⁶⁵ Sociální pracovníci je velmi nepříjemné ukončit spolupráci s klientem. Můžeme říci, že její osobní hodnoty jsou obdobné jako u sociální pracovníce R., avšak s rozdílem, že sociální pracovníce V. při rozhodování v tomto dilematu dává přednost legislativním hodnotám, které nelze opomíjet. Rozhodování dle legislativních hodnot však nemusí vždy ukazovat optimální řešení.²⁶⁶ To je patrné u sociální pracovníce V., která nevnímá jako optimální řešení ukončení spolupráce, avšak uvědomuje si důležitost zákona, na jehož základě se rozhodla postupovat.

Sociální pracovníce V. se mohla rozhodnout postupovat na základě pozitivněprávního přístupu. Jedná se o přístup, který se zakládá na dodržování pravidel jednání, která písemně či jinak vyhlásila autorita.²⁶⁷ Sociální pracovníce se tedy rozhodla řídit zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který zahrnuje pravidla týkající se individuálního plánování a spolupráce. Tato pravidla písemně vydala autorita, konkrétně Parlament České republiky.²⁶⁸

Nespolupracující klienti často vyjadřují odpor ke spolupráci. Je možné pojmenovat tři typy odporu:

- Odpor, kdy si klient problém nepřipouští.
- Odpor, kdy se chce klient změnit, ale neví jak nebo se bojí, že změna by ho ohrozila.
- Odpor, kdy si je klient vědom svého problémů, ale nechce nic změnit²⁶⁹

Sociální pracovníce N. dodává, že velmi častým důvodem nespolečné spolupráce klientů je to, že si své problémy uvědomují, ale nechtějí je řešit. Můžeme tedy hovořit o posledním zmíněném odporu, proč klienti nechtějí spolupracovat. „*Někdo plánuje s tím, že ví, že ode mě něco potřebuje, má problém, ale nechce to řešit. Dokonce i řekne, co bychom pro to mohli udělat, měl krásný individuální plán, ale potom pro to nic nedělal. Vždy chci vědět proč tomu tak je. Často tyto plány uzavřeme a po rozhovoru začneme spolupracovat na něčem v tu chvíli pro klienta smysluplnější, stává se, že po čase se k tomu původnímu zase vrátíme.*“²⁷⁰ Jednání sociální pracovníce N. je dle mého názoru profesionální, protože se při práci s klienty řídí principy, jako je respektování klientova práva na sebeurčení. Klient měl možnost se svobodně rozhodnout, vyjádřit své pocity a svůj názor.²⁷¹

Sociální pracovníce D. uvedla možný důvod, proč klienti vyjadřují odpor k individuálnímu plánování. „*Myslím si, že je důležité si umět přiznat, že chyba může být i na naší straně, konkrétně že neumí pracovník navázat důvěrný vztah s klientem,*

²⁶⁵ Rozhovor se sociální pracovnící V.

²⁶⁶ Srov. FISCHER, O. Role hodnot v etice pro sociální práce, In FISCHER O., MILFAIT, R., a kol. *Etika pro sociální práci*, s. 67.

²⁶⁷ Srov. MACHŮLA, T. Základní etické teorie, In FISCHER, O., MILFAIT, R., a kol. *Etika pro sociální práci*, s. 57.

²⁶⁸ Srov. zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 7. 2019-31. 12. 2021

²⁶⁹ Srov. GABURA, J.; PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*, s. 81.

²⁷⁰ Rozhovor se sociální pracovnící N.

²⁷¹ Srov. NEČASOVÁ, M. Profesionální etika, In MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 37.

*spolupracovat s ním.*²⁷² Sociální pracovnice si uvědomuje důležitost vztahu jako předpokladu pro kvalitní spolupráci. Klient, který je ochotný řešit svou nepříznivou životní situaci, tak „*potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný*“.²⁷³ Individuální plánování představuje přímý kontakt, komunikaci, vztah dvou osob, respektive klienta a sociálního pracovníka.²⁷⁴ Pokud tomu tak není, dá se očekávat, že klient nebude mít důvěru v pracovníka ani v samotný proces individuální plánování.

Výše popsaná problematika potvrzuje, že specifikem sociální práce je vztah a sociální pracovník by si měl uvědomit, že jeho jediným nástrojem je jeho osobnost. Profesionální sociální pracovník by se měl rozvíjet v tzv. měkkých dovednostech, které zahrnují osobní, sociální a metodické kompetence. To znamená, že by měl disponovat schopností přijmout sebe sama, pracovat na sobě, rozvíjet se, poznávat sám sebe, být si vědom důstojnosti své i druhých. Zároveň by měl umět jednat s druhými lidmi, řešit úkoly. Měkké dovednosti ukazují, jak sociální pracovník spolupracuje, jak myslí a jaké má hodnoty, motivy, dále mají přímý vliv na jeho jednání. Ukazuje se, že odborně vzdělaný sociální pracovník nemusí být zároveň profesionální a kvalitní sociální pracovník. Není důležitá jen odborná způsobilost, ale také nikdy nekončící práce na vlastní osobnosti.²⁷⁵

Při rozhodování pracovníka, jak postupovat v případě nespolupracujících klientů, je důležité brát v potaz kontext NZDM. Postavení sociálního pracovníka v NZDM se zakládá na akceptování svobodné volby klientů.²⁷⁶ Sociální pracovník by měl aplikovat ve vztahu ke klientům etické zásady dle Etického kodexu České asociace streetwork, jako je právo klienta na sebeurčení, autonomii, respektovat klienta jako partnera, kterému náleží všechna práva a povinnosti.²⁷⁷ Měl by klientovi vytvořit „*podmínky rozhodovat se svobodně s porozuměním důsledků svého rozhodnutí*“.²⁷⁸

Výše zmíněné etické zásady jsou vlastní sociální pracovníci N.: „*Je to o včasném informování klienta, sdělit mu srozumitelně, od čeho je služba NZDM a že v případě, pokud se mnou nebude dlouhodobě komunikovat a nebude chtít, nutit ho nebudu, ale budeme muset spolupráci ukončit.*“²⁷⁹

Jak již bylo na začátku této kapitoly zmíněno, klienti NZDM jsou často pasivní a nejsou nakloněni ke změně své životní situace, ale i přes tuto skutečnost NZDM navštěvují. Vzniká tak etické dilema, zda umožnit klientům nadále do NZDM docházet, nebo jim sociální službu ukončit. Sociální pracovnice NZDM se k tomuto dilematu staví odlišně. Příčina byla spatřena v rozdílném upřednostnění osobních či legislativních hodnot. Rozdílný postup také souvisí s aplikací přirozenoprávního nebo pozitivněprávního přístupu.

²⁷² Rozhovor se sociální pracovnící D.

²⁷³ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 15.

²⁷⁴ Srov. FORMÁNEK, L., JINDRA, P. Individuální plánování v praxi a správně, In ŠVEHLOVÁ, A., TAJANOVSKÁ, A., VESELÁ, M. *Role sociálního pracovníka ve vybraných tématech sociálních služeb*, s. 109.

²⁷⁵ Srov. ELICHOVÁ, M. *Sociální práce – Aktuální otázky*, s. 101–105.

²⁷⁶ Srov. HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ, M., a kol. *Pojmoslovní nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 18. [online]. [cit. dne 29. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.ispepa.cz/docs/pojmoslovi.pdf>

²⁷⁷ Srov. Česká asociace streetwork. *Etický kodex České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby* [online]. [cit. dne 29. 11. 2021]. Dostupné z https://streetwork.cz/uploads/files/attachments/5f7f94b427a31_eticky-kodex-na-web2020.pdf

²⁷⁸ HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ, M., a kol. *Pojmoslovní nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 18. [online]. [cit. dne 29. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.ispepa.cz/docs/pojmoslovi.pdf>

²⁷⁹ Rozhovor se sociální pracovnící N.

Z této kapitoly rovněž na základě rozhovoru se sociální pracovníci D. vyplynulo, že je důležité primárně hledat důvody, proč klienti odmítají individuálně plánovat. Ukázalo se, že tomu tak může být z důvodu nedůvěry k sociálnímu pracovníkovi. Příčina může být spatřena v nedostatečném rozvíjení se v tzv. měkkých dovednostech, kterým i přes jejich důležitost systém vzdělávání v sociální práci, systém celoživotního vzdělávání dokonce mnohdy i sociální pracovníci stále nepřikládají velký význam.²⁸⁰

3.7 Oblíbení a neoblíbení klienti

Individuální plánování zajišťuje individuální přístup ke každému klientovi.²⁸¹ Je možné, aby individuální plánování dokázalo zajistit, že sociální pracovník nebude mít své „oblíbence“, které bude protěžovat a bude jim věnovat více času a úsilí, nebo problém dělení klientů na oblíbené a neoblíbené tkví v něčem jiném?

Běžným aspektem sociálních služeb je rozlišování mezi klienty a poskytování služeb rozdílné kvality.²⁸² To znamená, že ne každému klientovi je sociální služba poskytována stejně kvalitně. Je důležité zmínit, že mezi důležité profesní hodnoty sociální práce patří respekt ke klientům, který zahrnuje nezávislost sociálního pracovníka na sympatiích či nesympatiích ke klientům. Sociální pracovník by měl jednat v nejlepším zájmu všech klientů.²⁸³

Sociální pracovník, který tyto hodnoty nesdílí a dělá rozdíly mezi svými klienty, nerespektuje svoji důstojnost a důstojnost svých klientů, protože základem kvalitní práce sociálního pracovníka je „*přijetí sebe sama, utváření svého profilu na základě vlastní důstojnosti spojené s úctou k důstojnosti klienta*“.²⁸⁴ Jak pracovník, který dělá rozdíly mezi klienty, může respektovat svou lidskou důstojnost a důstojnost svých klientů?

Je pravděpodobné, že tento sociální pracovník bude vnímat a spojovat svou i klientovu důstojnost skrze výkon. V praxi to může znamenat, že klient, který nepodává kvalitní výkon, si „zaslouží“ poskytování služby nižší kvality, protože má rovněž nižší hodnotu. Postmoderní doba přisuzuje důstojnost člověku na základě výkonu, nikoli na základě lidského bytí.²⁸⁵ Je patrné, že tato závažná problematika v pojetí lidské důstojnosti se může odrážet i v sociálních službách a má za následek, že sociální služba není všem klientům poskytována stejně kvalitně.

V této souvislosti je možné uvést příklad, kdy pracovník věnuje větší pozornost klientovi, který je pro něj „lákavější“. To znamená, že dává přednost klientům, jejichž zakázky jsou lákavé. Nejde zde tak o pomoc druhému, ale především o uspokojení na základě vlastního rozhodnutí. Pocit nezávislosti je pro pracovníky důležitější než klienti.²⁸⁶ Můžeme zde spatřit podobnosti s teorií machiavelismu. Typické pro tuto teorii je, že je možné nebrat v potaz morální principy a zvolit jakékoli prostředky pro dosažení

²⁸⁰ Srov. ELICHOVÁ, M. *Sociální práce – Aktuální otázky*, s. 105.

²⁸¹ Srov. CAPICAROVÁ, E., HOLEČKOVÁ, M. *Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb: Výstup z realizovaného dotazníkové šetření*, Zpráva z výzkumu, říjen 2014, [online]. [cit. dne 30. 11. 2021]. Dostupné z https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Vystup_dotaznik_2014.pdf/98278aa2-3f0f-a333-7c96-53bb408359dd

²⁸² Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 77.

²⁸³ Srov. NEČASOVÁ, M. *Profesionalismus a etické kodex v sociální práci*, In FISCHER, O., MILFAIT, R., a kol. *Etika pro sociální práci*, s. 75–76.

²⁸⁴ ŠRAJER, J. *Lidská důstojnost a sociální práce*, *Sociální práce*, 2006, roč. 6, č. 2. ISSN: 1213-6204, s. 112.

²⁸⁵ Srov. Tamtéž, s. 112.

²⁸⁶ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 77.

cíle.²⁸⁷ V praxi to znamená, že sociální pracovník klienty vnímá jako prostředky pro dosažení svého cíle, tedy pocitu nezávislosti a vlastního uspokojení.

Jaký dopad to může mít pro klienty NZDM? Klienti mohou začít o sobě pochybovat, cítit se méněcennými, protože nedisponují stejnou hodnotou jako jiní klienti, a proto jim je poskytována služba v nižší kvalitě. Pro klienty je období adolescence velmi citlivé. Hledají svou vlastní identitu, hodnotu, jedinečnost, utváří si vztah k sobě samotným. Pokud klienti pocítí nesympatie ze strany pracovníků, rozdílný přístup, mohou pociťovat nespravedlnost. Tuto obtížnou situaci mohou řešit unáhleným jednáním, sebepoškozováním a sebevražednými pokusy.²⁸⁸

Sociální pracovnice V. potvrzuje, že někteří klienti jsou „lákavější“, ale nezneužívá je ve svůj prospěch. Dává si pozor, aby těmto klientům nedávala přednost. „*S někým se mi spolupracuje hůř a s někým lépe, někdy je to problematické. Ale nemám své oblíbené. Snažím se ke všem přistupovat spravedlivě. Tak to má být a zakládám si na tom, myslím si, že to vyjadřuje i úctu ke všem našim klientům.*“²⁸⁹

Sociální pracovnice D. prosazuje tento názor: „*Klienti mají právo na stejně kvalitní službu, já s tím plně souhlasím, je to spravedlivé a jednám tak.*“²⁹⁰

Sociální pracovnice R. se s rozdílnými sympatiemi ke klientům také setkává: „*Někdo je mi více sympatičtější, ale snažím se být ke všem spravedlivá, nedělat rozdíly mezi klienty. Myslím si, že s tím umím pracovat.*“²⁹¹

Sociální pracovnice shodně uvedly, že ke klientům přistupují spravedlivě. Spravedlnost můžeme charakterizovat jako „*ctnost, zaručující vyrovnání s druhým podle toho, co mu právem náleží.*“²⁹² Sociální pracovnice jedná na základě etiky ctností. Ctnostné jednání dle této etické teorie znamená správné, dobré jednání.²⁹³ Ctnost můžeme charakterizovat jako stálý postoj vedoucí k dobrému jednání.²⁹⁴ Ctnost vyjadřuje kvalitu osobnosti, která umožňuje spontánně a snadno eticky jednat. Sociální pracovnice NZDM se spravedlivým přístupem ke klientům cvičí ve spravedlnosti, vědomě konají dobro. To má za následek, že spravedlivé jednání, tedy ctnost spravedlnosti jim je vlastní, a proto je pro ně přirozenou součástí v přístupu ke klientům.²⁹⁵

Sociální pracovník, který dělá rozdíly mezi svými klienty, má o těchto klientech vlastní představy. To má za následek, že si pracovník utvoří své vlastní pojetí klientů. Klienti jsou dle určitých vlastností přisuzováni do několika skupin, dle kterých jim pracovník věnuje více či méně pozornosti. Při tvorbě vlastního pojetí klienta je pracovník ovlivněn předsudky.²⁹⁶

Předsudky můžeme charakterizovat jako něco, co je předem převzaté či vytvořené. Jedná se o druh zvláštních postojů, které jsou vnímány jako negativní a neopodstatněné.²⁹⁷ Vnímání klienta na základě předsudků tak může velmi negativně ovlivnit přístup k němu a proces individuálního plánování.

²⁸⁷ Srov. PŘÍKASKÝ, J.V. *Učebnice základů etiky*, s. 63.

²⁸⁸ Srov. STAVJANÍKOVÁ, M. Znaky cílové skupiny NZDM z hlediska adolescence, IN KLÍMA, P., HERZOG, A., KUNC, S. *Kontaktní práce*, s. 94–97.

²⁸⁹ Rozhovor se sociální pracovnicí V.

²⁹⁰ Rozhovor se sociální pracovnicí D.

²⁹¹ Rozhovor se sociální pracovnicí R.

²⁹² PŘÍKASKÝ, J.V. *Učebnice základů etiky*, s. 98.

²⁹³ Srov. MACHULA, T. Základní etické teorie, IN FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Etika pro sociální práci*, s. 55–56.

²⁹⁴ Srov. HENRIKSEN, J., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené*, s. 158.

²⁹⁵ Srov. MACHULA, T. Základní etické teorie, IN FISCHER, O., MILFAIT, R., a kol. *Etika pro sociální práci*, s. 55–56.

²⁹⁶ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 78.

²⁹⁷ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*, s. 276.

NZDM často navštěvují klienti, kteří přísluší k romské komunitě. Příslušnost k romské komunitě se tak může stát hlavním kritériem pro posuzování klientů. Následkem je, že pracovníci si vytváří problémové skupiny, do kterých zpravidla automaticky spadají klienti z romské komunity. Sociální pracovníci, kteří takto uvažují, nevnímají svou lidskou důstojnost a důstojnost svých klientů, která zahrnuje zodpovědnost, úctu a vzájemný respekt.²⁹⁸

Důvod, proč sociální pracovníci řadí klienty z romské komunity do problémových skupin, může souviset s celkovým vnímáním této komunity společností. V roce 2017 vydala Vláda České republiky zprávu, která se zabývala stavem romské menšiny za rok 2016. Výsledkem bylo, že Romové jsou vnímáni jako nejméně sympatická minorita v České republice.²⁹⁹ Z tohoto zjištění by sociální pracovník mohl usoudit, že romská komunita je neoblíbená, a tudíž se k ní váží jen samé problémy, a z toho důvodu ji automaticky zařazuje do problémových skupin.

Sociální pracovnice shodně uvedly, že předsudky vůči romské komunitě ze strany společnosti vnímají, ale neovlivňují jejich práci. Sociální pracovnice V. například uvedla: „*Předsudky mě neovlivňují, všechny své klienty vnímám jako rovnocenné.*“³⁰⁰ Sociální pracovnice jednájí na základě principu akceptace každého klienta, nikoli na základě předsudků a stereotypů.³⁰¹

Sociální pracovník může dále poskytovat sociální službu méně kvalitně těm klientům, u kterých předpokládá, že spolupráce s nimi bude obtížnější. Jedná se zpravidla o klienty, kteří odmítají komunikovat s pracovníkem, porušují pravidla, jsou mlčenliví, agresivní, negativní či manipulující.³⁰² Naproti tomu dává pracovník přednost tzv. ideálním klientům, pro které je typické, že jsou například komunikativní, inteligentní, mají příjemný vzhled, působí atraktivním dojmem.³⁰³ Sociální pracovník se může domnívat, že s těmito klienty bude lepší spolupráce, a tak je upřednostňuje.

Toto zcela vyvrací názor sociální pracovnice N.: „*Klient, který je problematický, například chová se nevhodně, tak tam jsem a vlastně musím být aktivnější. Protože u těch hodných klientů, tam všechno funguje, ale u těch zlobivých tak tam se snažím dosáhnout toho, aby pro ně služba NZDM měla větší smysl a lépe se nám spolupracovalo.*“³⁰⁴ Sociální pracovnice věří, že každý klient je schopen obrátit svůj život k lepšímu.³⁰⁵ Jedná se o základní hodnotu práce sociálního pracovníka, kterou sociální pracovnice N. aplikuje do své praxe.

Deontologie, tedy etika povinností, by mohla napomoci sociálním pracovníkům, aby nerozlišovali své klienty na oblíbené a neoblíbené. Tato etika od sebe odděluje povinnost a osobní zájem. Morálně dobré jednání je založené na základě motivu rozumu. Rozumový motiv je čistá povinnost, která není ničím podmíněná, jedná se o kategorický imperativ, který zdůrazňuje, že každý člověk si zaslouží úctu, bez ohledu na osobní sympatie

²⁹⁸ Srov. ŠRAJER, J. Lidská důstojnost a sociální práce, *Sociální práce*, 2006, roč. 6, č. 2. ISSN: 1213-6204, s. 112.

²⁹⁹ Srov. VLÁDA ČR. *Zpráva o stavu romské menšiny za rok 2016*. [online]. [cit. dne 1. 12. 2021]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/zprava-o-stavuromske-mensiny-za-rok-2016-158612/>.

³⁰⁰ Rozhovor se sociální pracovnicí V.

³⁰¹ Srov. NEČASOVÁ, M. Profesní etika, In MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 37.

³⁰² Srov. ČERMÁKOVÁ, E.: *Zvládání obtížných situací při práci a kontaktu s klientem*, s. 6.-7. [online]. [cit. dne 1. 12. 2021] Dostupné z: http://www.benepal.cz/files/project_5_file/Obtizne-situace.pdf

³⁰³ Srov. Tamtéž, s. 8.

³⁰⁴ Rozhovor se sociální pracovnicí N.

³⁰⁵ Srov. NEČASOVÁ, M. Profesní etika. IN MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 38.

a užitečnost. Tento přístup tedy brání předpojatosti. V našem případě by zabraňoval rozlišování na oblíbené a neoblíbené klienty. Je však nutné podotknout stinnou stránku této etické teorie, kterou je formalismus, neohlížení se na důsledky jednání a souvislosti. Avšak správný sociální pracovník by měl vždy brát v potaz okolnosti svého klienta.³⁰⁶ Pracovník by měl vnímat své klienty jako jedinečné osoby, brát vážně jejich potřeby a přání. K rozlišování mezi klienty tak může docházet nikoli z důvodu sympatií či nesympatií, ale z důvodu individuálního přístupu.³⁰⁷

Rozlišování mezi klienty z důvodu individuálního přístupu potvrzuje sociální pracovnice V. „*Klienti vyžadují rozdílný přístup, každý z nich je jedinečný. Ten, kdo je upovídanější, je pravda, že spolu mluvíme více a s někým zase méně, ale nemám klienty rozdělené na lepší a horší.*“³⁰⁸ Nejedná se zde o poskytování služby rozdílné kvality podle sympatií ke klientům, ale o profesionální přístup sociální pracovnice, jelikož pro individuální plánování je také důležitý individuální přístup. Situace každého klienta je jedinečná a na základě ní pracovník činí další rozhodnutí.³⁰⁹

Z této kapitoly je patrné, že být oblíbeným či neoblíbeným klientem sociálního pracovníka souvisí s chápáním a pojetím lidské důstojnosti sociálním pracovníkem. Vliv může mít také teorie machiavelismu, kdy se klient stává pouhým prostředkem k dosažení cíle, a je tedy ospravedlnitelné mít své oblíbené a neoblíbené klienty. Aby nedocházelo k rozlišování mezi klienty, může pracovníkům pomoci etická teorie povinnosti, avšak i zde se ukázaly její limity, a to především v chybějícím individuálním přístupu ke klientům. Individuální přístup sice souvisí s rozdílným přístupem ke klientům, ale nikoli s poskytováním rozdílné kvality služby na základě sympatií ke klientům.

Sociální práce má etickou podstatu. Sociální pracovník nejen že aplikuje etiku ve své profesi, ale musí eticky jednat a dělat etická rozhodnutí. Sociální pracovník by proto měl mít povědomí o tom, co je dobré a co špatné. Pokud není ztotožněn s hodnotami sociální práce, tak nejedná profesionálně a jeho činnost nepředstavuje pomáhající profesi a opravdovou sociální práci.³¹⁰

Dle mého názoru se v této kapitole ukázalo, že sociální pracovnice NZDM nemají své oblíbené a neoblíbené klienty. Jednají v souladu se základní etickou zásadou týkající se vztahu ke klientům, kdy sociální pracovník by měl přistupovat se stejným úsilím ke všem klientům.³¹¹ Ukázalo se, že sociálním pracovnícím je vlastní etická teorie ctností, kdy automaticky a spontánně přistupují ke všem klientům spravedlivě.

Uvědomují si svou lidskou důstojnost, hodnotu a důstojnost každého klienta a jejich přístup potvrzuje, že „*sociální práce je profesionální práce s člověkem a pro člověka speciálními pracovními metodami, jejímž základním kritériem a požadavkem je humanita. Lidská důstojnost tak pro oblast sociální práce představuje základní etický pojem, který v sobě zahrnuje základní požadavky humanity.*“³¹²

³⁰⁶ Srov. NEČASOVÁ, M. Profesionální etika, In MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 27–29.

³⁰⁷ Srov. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*, s. 77.

³⁰⁸ Rozhovor se sociální pracovnící V.

³⁰⁹ Srov. JANEBOVÁ, R. *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*, s. 31.

³¹⁰ Srov. ELICHOVÁ, M. *Sociální práce – Aktuální otázky*, s. 58–59.

³¹¹ Srov. Česká asociace streetwork. *Etický kodex České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby* [online]. [cit. dne 30. 11. 2021]. Dostupné z https://streetwork.cz/uploads/files/attachments/5f7f94b427a31_eticky-kodex-na-web2020.pdf

³¹² ŠRAJER, J. Lidská důstojnost a sociální práce, *Sociální práce*, 2006, roč. 6, č. 2. ISSN: 1213-6204, s. 112.

ZÁVĚR

Diplomová práce se zabývá identifikací eticky nosných témat v procesu individuálního plánování v NZDM-SaSM. Tuto práci jsem koncipovala tak, aby všechny kapitoly na sebe navazovaly a bylo postupováno od obecných informací až k cíli práce.

První kapitola práce se věnuje individuálnímu plánování v NZDM obecně. Myslím si, že v této části se podařilo dostatečně objasnit proces individuální plánování, sociální službu NZDM a její cílovou skupinu. První kapitola popisuje teoretický základ, od kterého se budou odvíjet další části práce.

Druhá kapitola práce přináší poznatky ze zařízení NZDM-SaSM, konkrétně přiblížení salesiánského stylu práce a procesu individuálního plánování v tomto zařízení.

Jelikož se práce snaží identifikovat eticky nosná témata při procesu individuálního plánování v zařízení NZDM-SaSM, bylo proto vhodné zrealizovat výzkumnou sondu, konkrétně polostrukturovaný rozhovor se sociálními pracovníci v tomto zařízení. Díky jejich otevřenosti a ochotě rozbor rozhovorů ukázal sedm problematických míst v procesu individuálního plánování v NZDM, které sociální pracovníci při kontaktu s klienty vnímají.

Těmto sedmi problematickým místům jsem se věnovala podrobněji a snažila se je reflektovat na základě teoretických poznatků a profesní etiky. K nejzajímavějším momentům patřilo uvažování nad etickými dilematy týkající se hledání optimální hranice pomoci sociálních pracovníků klientům při nastavování cílů spolupráce, ukončení či neukončení sociální služby klientům, kteří odmítají se sociálními pracovníci individuálně plánovat nebo spolupracují se sociálními pracovníci pouze z formálních důvodů.

Ukázalo se, že sociální pracovníci vnímají podobné eticky problematické oblasti v rámci individuálního plánování, avšak mnohdy zauímají rozdílné názory. Rozdílné názory na problematická místa spočívají v osobnosti sociálního pracovníka, jeho hodnotách a kvalitě. Všechny tyto aspekty mají vliv na spolupráci s klienty. Některé názory sociálních pracovníků na eticky problematická místa byly také objasněny z hlediska etických teorií, různých pojetí sociální práce, na jejichž základech se podařilo ukázat příčinu rozdílných názorů. Tímto postupem se podařilo ukázat, že sedm problematických míst představují eticky nosná témata pro zařízení NZDM-SaSM a cíl práce se podařilo naplnit.

Sociální pracovníci NZDM pracují v zařízení Salesiánského střediska. Tato organizace je proklientsky založena, to znamená, že na prvním místě je vždy úcta, respekt ke klientům a ochota pomoci. Domnívám se, že i díky filosofii organizace dokáží sociální pracovníci NZDM velmi dobře reflektovat svou praxi. Uvědomují si, že kontakt s klienty jim mnohdy přináší nejistoty etického rázu. Dokáží identifikovat eticky sporná místa a uvažovat nad nimi. Sociální pracovníci ke klientům chovají úctu, vnímají jejich důstojnost, vždy zohledňují klientovo dobro. Možná i z tohoto důvodu v některých případech k eticky problematickým oblastem zauímají postoj na základě filantropického pojetí sociální práce. Přesto se domnívám, že ve většině případů k eticky nosným tématům přistupují z pozice profesionality, která zahrnuje „*odborné znalosti, potřebné vlastnosti sociálního pracovníka, schopnosti práce s klienty a kompetence*“.³¹³

Tato práce se zaměřuje na konkrétní NZDM, které je součástí Salesiánského střediska mládeže. Identifikovaná etická témata v procesu individuálního plánování tak nemohou a ani nemají ambice mít zobecňující charakter. Tato práce však může nabídnout ostatním NZDM náhled na eticky problematická místa, která sociální pracovníci

³¹³ Srov. ELICHOVÁ, M. *Sociální práce – Aktuální otázky*, s. 45.

zmíněného zařízení vnímají v rámci individuálního plánování. Věřím, že tato práce může poskytnout sociálním pracovníkům odpovědi na některé etické otázky, které si při procesu individuálního plánování s klientem kladou a přemýšlí o nich. Zároveň tato práce může poukázat na důležitost reflexe pracovní činnosti sociálními pracovníky a ukazuje, že „*profesionál není ten, kdo nemá otázky, ale ten, kdo s nimi dokáže pracovat*“.³¹⁴

³¹⁴ MACHULA, T. Základní etické teorie, In FISCHER, O., MILFAIT, R., a kol. *Etika pro sociální práci*, s. 47.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Monografické publikace:

- BOSCO, T. *Život Dona Boska*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0713-9.
- ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER, J.; KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.
- ČERMÁKOVÁ, K., JOHNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4
- ELICHOVÁ, M. *Sociální práce – Aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing, 2017. ISBN 978-80-271-0080-4.
- FERRERO, B. *Vychovávej jako Don Bosco*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-294-2.
- FISCHER, O. Role hodnot v etice pro sociální práce, In FISCHER O., MILFAIT, R., a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.
- FORMÁNEK, L., JINDRA, P. Individuální plánování v praxi a správně, In ŠVEHLOVÁ, A., TAJANOVSKÁ, A., VESELÁ, M. *Role sociálního pracovníka ve vybraných tématech sociálních služeb*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2020. ISBN: 978-80-88361-02-2.
- FRANKL, V. E. *Lékařská péče o duši: Základy logoterapie a existenciální analýzy*. Brno: Cesta, 1995. ISBN 80-85319-50-0.
- FROULÍKOVÁ, M., ČERNÁ, I. Specifika individuálního plánování v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. In BICKOVÁ, L., ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
- GABURA, J.; PRUŽINSKÁ, J. *Poradenský proces*. Praha: Slon, 1995. ISBN 80-85850-10-9.
- GREGOR, M. VEJVODOVÁ, P. *Nejlepší kniha o fakenews, dezinformacích a manipulacích!!!*. Brno: CPress, 2018. ISBN 978-80-264-1805-4
- HAICL, M., HAICLOVÁ, M. Individuální plánování v sociálních službách ČR. In BICKOVÁ, L., ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
- HAUKE, M. *Pečovatelská služba a individuální plánování – praktický průvodce*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3849-9.
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum, Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
- HENDL, J. *Úvod do kvalitativního výzkumu*. Praha: Karolinum, 1997. ISBN 80-7184-549-3.
- HENRIKSEN, J., VETLESEN, A.J. *Blízké a vzdálené*. Boskovice: Albert, 2000. ISBN 80-85834-85-5.

- JANEBOVÁ, R. *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014. ISBN 978-80-7435-374-1.
- JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. ISBN 80-7254-329-6
- KAPLÁNEK, M. *Výchova v salesiánském duchu*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0126-7.
- KLOUČKOVÁ, T. Kvalita v sociálních službách. In HAVRDOVÁ, Z.; a kol. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze, 2010. ISBN 978-80-87398-06-7.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese, Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.
- KORBEL, M., LEJSKOVÁ, Z. *Včas a spolu-Model systému preventivních služeb pro děti a jejich rodiny*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2019. ISBN 978-80-7421-178-2.
- KRAUS, B. *Společnosti, rodina a sociální deviace*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014, ISBN 978-80-7435-411-3.
- LANGMEIER, J.; KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 978-80-247-1284-0.
- MACEK, P. *Adolescence, Psychologické a sociální charakteristiky dospívajících*. Praha: Portál, 1999. ISBN 80-7178-348-X.
- MACUROVÁ, M. Etická dilemata vyplývající z ambivalence pomoci a kontroly v sociální práci, In JANEBOVÁ, R., BANDIT, R., DAVIDOVÁ, I., a kol. *Sešit sociální práce – Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat sociální práce*. Praha: MPSV, 2015. ISBN: 978-80-7421-089-1.
- MACHULA, T. Základní etické teorie, In FISCHER, O., MILFAIT, R., a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.
- MALÍK HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada Publishing, 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.
- MATOUŠEK, O., HARTL, P. Nároky sociální práce a syndrom vyhoření. In MATOUŠEK, O.; a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P., a kol. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- MATOUŠEK, O.; PAZLAROVÁ, H.; BALDOVÁ, L. *Individuální plánování služeb u ohrožených dětí a mládeže s důrazem na mladistvé odcházející z ústavní výchovy*. Praha: Občanské sdružení Člověk hledá člověka, 2008. ISBN 978-80-254-2756-0.
- MÁTEL, A. Teorie sociální práci I, sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.
- MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada publishing, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- MUSIL, L. Typologie pojetí sociální práce, In TOKÁROVÁ, A., MATULAYOVÁ, T., a kol. *Sociální pedagogika, sociální práce a sociální andragogika – aktuálně otázky teorie a praxe*. Společenskovedný zborník č. 23, AFPh 238/320, Prešov

- MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale*“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie, rozšířené a přepracované vydání*. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9.
- NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
- NEČASOVÁ, M. Profesionalismus a etické kodex v sociální práci, In FISCHER, O., MILFAIT, R., a kol. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 2008. ISBN 978-80-904137-3-3.
- NEČASOVÁ, M. Profesní etika. In MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce. Metody a řízení sociální práce* Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- OPATRŇNÝ, A. *Spirituální péče o nemocné a umírající*. Červený Kostelec: Pavel Mervart, 2017. ISBN 978-80-7465-269-1.
- PIERSON, J., THOMAS, M. *Dictionary of social work*. Berkshire, England: Open University Press, 2010. ISBN 978-0-33-523881-1.
- PŘÍKASKÝ, J.V. *Učebnice základů etiky*. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2000. ISBN 80-7192-505-5.
- RACEK, J., HERZOG, A. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. In KLÍMA, P., HERZOG, A., KUNC, S. a kol. *Kontaktní práce*. Praha: Česká asociace streetwork, 2007. ISBN nevedeno
- STANÍČEK, Jiří. Kontaktní práce. Éthum: sborník sylabů, pracovních listů a textů Vzdělávacího programu Gabriel. 2003, mimořádné vydání.
- STAVJANÍKOVÁ, M. Znaky cílové skupiny NZDM z hlediska adolescence, In KLÍMA, P., HERZOG, A., KUNC, S. a kol. *Kontaktní práce*. Praha: Česká asociace streetwork, 2007. ISBN nevedeno
- ŠTĚFKOVÁ, I., DOLEJŠ, M. *Resilience u adolescentů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. ISBN 978-80-244-4903-6
- ŠŮLÁKOVÁ, L. *Metodika motivačních a podpůrných aktivit pro mládež*. Bílina: Člověk v tísní, 2013. ISBN: 978-8087456-39-2.
- VÍTOVÁ, M. Jsem klíčový pracovník. In BICKOVÁ, L. ČERNÁ, I., FROULÍKOVÁ, M., a kol. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
- ZAHRADNÍK, M. Kontaktní pracovník a jeho kompetence v sociálním poli. IN KLÍMA, P., HERZOG, A., KUNC, S. a kol. *Kontaktní práce. Kontaktní práce*. Praha: Česká asociace streetwork, 2007. ISBN nevedeno
- ZEMANOVÁ, V.; DOLEJŠ, M. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. ISBN 978-80-244-4492-5.

Internetové zdroje:

BAJEROVÁ, J. *Společnost podané ruce, Aktuálně: Nízkoprah není herna, je to sociální práce s ohroženými dětmi a mládeží* [online]. [cit. dne 26. 11. 2021]. Dostupné z <https://aktualne.podaneruce.cz/romske-deti-nizkoprahove-kluby/>

CAPICAROVÁ, E., HOLEČKOVÁ, M. *Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb: Výstup z realizovaného dotazníkové šetření, Zpráva z výzkumu, říjen 2014*, [online]. [cit. dne 27. 11. 2021]. Dostupné z https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Vystup_dotaznik_2014.pdf/98278aa2-3f0f-a333-7c96-53bb408359dd

ČERMÁKOVÁ, E.: *Zvládání obtížných situací při práci a kontaktu s klientem*, s. 6.-7. [online]. [cit. dne 1. 12. 2021] Dostupné z: http://www.benepal.cz/files/project_5_file/Obtizne-situace.pdf

HERZOG, A., HERZOGOVÁ, L. *Individuální plánování v sociálních službách: Dobrý individuální plán*. [online]. [cit. dne 23. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.individualniplanovani.cz/priklady-individualnich-planu/dobry-individualni-plan/>

HERZOG, A., HERZOGOVÁ, L. *Individuální plánování v sociálních službách: Chyby při individuálním plánování* [online]. [cit. dne 27. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.individualniplanovani.cz/priklady-individualnich-planu/hodnoceni-individualnich-planu/>

HERZOG, A., HERZOGOVÁ, L. *Individuální plánování v sociálních službách: Obsah individuálního plánování*, [online]. [cit. dne 26. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.individualniplanovani.cz/co-je-individualni-planovani/obsah-individualniho-planovani/>

HERZOG, A., HERZOGOVÁ, L. *Individuální plánování v sociálních službách: Styl „Tady a teď“* [online]. [cit. dne 23. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.individualniplanovani.cz/priklady-individualnich-planu/styl-tady-a-ted/>

HERZOG, A., HERZOGOVÁ, L. *Individuální plánování v sociálních službách: Styl „Příběh“* [online]. [cit. dne 23. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.individualniplanovani.cz/priklady-individualnich-planu/styl-pribeh/>

HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNOVÁ, M. a kol. *Pojmoslovi nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*, s. 5. [online]. [cit. dne 25. 10. 2021]. Dostupné z <https://www.ispepa.cz/docs/pojmoslovi.pdf>

Individuální projekt MPSV: Inovace systému kvality sociálních služeb. *Revize standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností. Listopad 2015*. [online]. [cit. dne 15. 11. 2021]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Revize_standardu_kvality_socialnich_sluzeb_a_zakonných_povinností_listopad_2015_final.pdf/a6a00d1d-9bca-3ec9-53f4-63cb18b63cb5

KOČMAN, D. *Pro změnu 2010, sborník z konference. ZIP neboli začlenění a individuální plánování* [online]. [cit. dne 15. 10. 2021]. Dostupné z: <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/017/002019.pdf?seek=1312904397>

MPSV. *Doporučený postup č.3/2022, Individuální plánování*, s. 3. [online]. [cit. dne 27. 2. 2022.] Dostupné z: http://rpq.mpsv.cz/wp-content/uploads/2022/01/2_DP_IP_3_2022.pdf

MPSV. *Doporučený postup MPSV Č.5/2019 Jednání se zájemcem o sociální službu: Osobní cíl a cíl spolupráce.* [online]. [cit. dne 26. 11. 2021]. Dostupné z: <http://rpq.mpsv.cz/wp-content/uploads/2021/02/Osobn%C3%AD-c%C3%ADI-a-c%C3%ADI-spolupr%C3%A1ce.pdf>

MPSV. *Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016–2025*[online]. [cit. dne 2. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/577769/NSRSS.pdf>

MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb* [online]. [cit. dne 26. 11. 2021]. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/standardy-kvality-socialnich-sluzeb>

Model sociální služby – Nizkoprahová zařízení pro děti a mládež [online]. [cit. dne 28. 11. 2021]. Dostupné z https://www.msk.cz/assets/temata/eu/model_14_nizkoprahove-zarizeni-pro-deti-a-mladez.pdf

Standardy kvality sociálních služeb-Výkladový sborník pro poskytovatele, s. 77-78 [online]. [cit. dne 20. 10. 2021.] Dostupné z: <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/030/003824.pdf?seek=1456912467>

SYROVÁTKOVÁ, Š.; VOPATOVÁ, L. *Vybrané standardy kvality a jejich naplňování v praxi poskytovatelů sociálních služeb* [online]. [cit. dne 27. 11. 2021]. Dostupné z http://www.cpkp.cz/standardy/documents/aktivita/Standardy_knihy_FIN_cd.pdf

VLÁDA ČR. *Zpráva o stavu romské menšiny za rok 2016.* [online]. [cit. dne 1. 12. 2021]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/zprava-o-stavuromske-mensiny-za-rok-2016-158612/>

ZIKMUNDOVÁ, M., RŮŽIČKOVÁ, V. *Česká asociace streetwork: Vývoj služby NZDM v České republice a vize NZDM 2030.* [online]. [cit. dne 25. 10. 2021] <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/3101/vyvoj-sluzby-nzdm-v-ceske-republice-a-vize-nzdm-2030>

Články:

BALÁŽ, R. Individuální plánování v sociální práci, *Sociální práce*, 2011, roč. 11, č. 3. ISSN: 1213-6204, s. 11.

BAROCHOVÁ, E. Individuální plánování jako nástroj v procesu přeměny sociálních služeb. *Sociální práce*, 2011, roč. 11, č. 3. ISSN: 1213-6204, s. 6.

JOHNOVÁ, M., Anketa, *Sociální práce*, 2011, roč. 11, č. 3. ISSN: 1213-6204, s. 3-5.

ŠRAJER, J. Lidská důstojnost a sociální práce, *Sociální práce*, 2006, roč. 6, č. 2. ISSN: 1213-6204, s. 112.

Informační brožury:

Co to je preventivní systém, Informační brožura. Salesiánská asociace Dona Boska. Salesiáni dnes,

SKLENÁŘ, M. HANÁKOVÁ, M., KAPLÁNEK, a kol. *Základní směr salesiánské výchovy. O co usilujeme?* Informační brožura. Salesiánská asociace Dona Boska. Salesiánská výchova do kapsy

Právní prameny:

Vyhláška č.505/2006 Sb., ve znění platném k 1. 1. 2018

zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 1. 7. 2019-31. 12. 2021

Vnitřní předpisy:

NZDM-SaSM. *Vnitřní dokumenty – Jednání se zájemcem o službu, kritéria a postup při odmítnutí zájemce.*

NZDM-SaSM. *Vnitřní dokumenty – Plánování, průběh a ukončení služby.*

NZDM-SaSM. *Vnitřní dokumenty – Uzavírání smlouvy o poskytované službě a jeho pravidla.*

NZDM-SaSM. *Vnitřní dokumenty – Vzor individuální plán.*

Seznam zkratk

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

NZDM – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

NZDM-SaSM – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež – Salesiánské středisko mládeže

ABSTRAKT

BUBRLOVÁ, P. *Etický rozměr individuálního plánování v Salesiánském nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež*. České Budějovice 2022. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra sociální a charitativní práce. Vedoucí práce Mgr. Markéta Elich, Ph.D.

Klíčová slova: děti a mládež, hodnoty, individuální plán, individuální plánování, klient, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, profesní etika, Salesiánské středisko mládeže, sociální pracovník

- **Abstrakt**

Práce se zabývá identifikací eticky nosných témat v procesu individuálního plánování v sociální službě NZDM – SaSM. První část práce se věnuje individuálnímu plánování v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež obecně. Jsou zde objasněny pojmy individuální plánování, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, cílová skupina tohoto zařízení a také proces individuálního plánování v NZDM. Druhá část práce je věnována procesu individuálnímu plánování v NZDM-SaSM.

Třetí část práce představuje stěžejní kapitolu a věnuje se etickému rozměru individuálního plánování v NZDM-SaSM. Za účelem identifikace problematických témat v rámci individuálního plánování v zařízení byly provedeny rozhovory se všemi sociálními pracovníci. Vzniklo tak sedm problematických okruhů. Citace z rozhovorů se sociálními pracovníci jsou v této kapitole používány a reflektovány poznatky zejména z oblasti profesní etiky a etických teorií. Tímto postupem je možné poukázat na to, že sedm problematických míst představují eticky nosná témata v procesu individuálního plánování pro zmíněnou sociální službu.

ABSTRACT

Ethical dimension of individual planning in a Salesian low-threshold facility for children and youth

Key words: children and youth, values, individual plan, individual planning, client, low-threshold facilities for children and youth, professional ethics, Salesian Youth Center, social worker

The thesis deals with the identification of ethical issues in the process of individual planning in the social service NZDM-SaSM. The first part is generally devoted to individual planning in a low-threshold facility for children and youth. Terms such as individual planning, low-threshold facilities for children and young people, the target group of this facility and also the individual planning process in NZDM are explained here. The second part is focused on the process of individual planning in NZDM SaSM.

The third part of the thesis deals with the ethical dimension of individual planning in NZDM-SaSM. In order to identify problematic topics within the individual planning in the facility, interviews were conducted with all social workers. Thus, seven problematic areas were identified. In this chapter, quotes from interviews with social workers are confronted with findings, especially in the field of professional ethics and ethical theories. In this way, it is possible to point out that the seven problematic topics represent ethically fundamental topics in the process of individual planning for the mentioned social service.