

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Mgr. Katarína Šenkeříková

*Metodika individuálního plánování pro
uživatele nízkoprahových zařízení pro děti a
mládež se zaměřením na uživatele od 6 do
14 let a romské uživatele.*

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Martin Bednář, PhDr.

2016

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

.....
podpis

Ráda bych na tomto místě upřímně poděkovala všem, kteří mě podporovali při tvorbě mé bakalářské práce. Především vedoucímu práce, Mgr. Martinovi Bednářovi PhDr., za vstřícný přístup, podnětné rady a věnovaný čas. Své rodině a přátelům za trpělivost, povzbuzení a pochopení. A také vedoucí NZDM ZRNKO Charity Vsetín Mgr. Veronice Zimkové za ochotnou spolupráci.

Děkuji.

Obsah

Úvod	5
I. TEORETICKÁ ČÁST	7
1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM)	7
1.1 Charakteristika cílové skupiny, principů a cíle NZDM	7
1.2 Specifika práce s romskými dětmi a mládeží	10
1.3 Shrnutí	13
2 Individuální plánování	15
2.1 Definice individuálního plánování	15
2.2 Zákonné požadavky na individuální plánování v sociálních službách	16
2.3 Proces individuálního plánování s uživateli služby	18
2.4 Specifika individuálního plánování s cílovou skupinou dětí a mládeže v NZDM	19
2.5 Metodika individuálního plánování	22
2.5.1 Mapování a jednání se zájemcem o službu	27
2.5.2 Smlouva a osobní cíle	28
2.5.3 Individuální plán (IP)	29
2.5.4 Vyhodnocování IP	32
2.6 Shrnutí	32
3 Přístupy z teorií a metod sociální práce využitelné pro individuální plánování s dětmi a mládeží v NZDM	34
3.1 Terapie realitou	34
3.2 Existenciální přístup	36
3.3 Ekologické perspektivy	39
3.4 Antiopresivní přístup	42
3.5 Shrnutí	45

4	Nedostatky v procesu individuálního plánování.....	47
4.1	Výsledky empirické práce v NZDM ZRNKO Charity Vsetín	47
4.2	Shrnutí	48
II.	METODICKÁ ČÁST	49
5	Metodika pro individuální plánování s romskými uživateli ve věku 6-14 let v NZDM	49
5.1	Metodologie práce.....	49
5.2	Návrh metodiky.....	49
5.3	Shrnutí	58
6	Závěr.....	60
	Seznam literatury	61

Úvod

Moje bakalářská práce se zaměřuje na individuální plánování s uživateli v Nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (NZDM), zejména na romské uživatele ve věku 6 až 14 let. Individuální plánování je zákonnou povinností ve všech sociálních službách dle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.. A každá služba, dle svých specifik a cílové skupiny si musí vytvořit pro plánování vhodnou metodiku. V současnosti její obsah kontrolují Standardy kvality sociálních služeb dle Vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Souhlasím s Bednářem, že individuální plánování nelze zúžit pouze na naplnění standardů. Měl by to být komplexní náhled na nepříznivou sociální situaci uživatele a práci s ní prostřednictvím plánování služby se zřetelem na osobní cíle uživatele. (Bednář, 2016)

Cílová skupina NZDM je pro proces individuálního plánování náročná zejména tím, že se jedná často o děti a mládež bez jasně zakázky a též bez uvědomění si své nepříznivé situace. O to důležitější je vytvoření vztahu důvěry, který může uživatelům NZDM pomoci v orientaci a pojmenování jejich problémů. Dále je důležitá odbornost a tvořivost pracovníků při zjišťování a práci s nepříznivou sociální situací. Svou prací bych ráda inspirovala pracovníky v NZDM v individuálním plánování s obdobnou cílovou skupinou. Cílem bakalářské práce je ***Vytvoření metodiky individuálního plánování pro uživatele NZDM se zaměřením na romské uživatele ve věku 6 až 14 let.***

Cílovou skupinu jsem si zvolila na základě praktické poptávky mých kolegyně v NZDM ZRNKO, kde jsem před několika lety pracovala, a kde jsem také zpracovávala svojí empirickou absolventskou práci na téma evaluace stávajícího způsobu plánování s uživateli zařízení, se zaměřením na romské uživatele ve věku 6 až 14 let. Potřebovaly nově uchopit individuální plánování s touto cílovou skupinou. Tuto užší cílovou skupinu jsem si vybrala také proto, že u mladších uživatelů (6-14 let), byl způsob individuálního plánování inspekcí kritizován více než plánování s uživateli staršími (15-18 let). Na uživatele z romského etnika se zaměřuji proto, že nyní tvoří převážnou část uživatelů NZDM ZRNKO a také proto, že jsou více specifičtí, oproti ostatním uživatelům NZDM, co se týče navazování vztahu s pracovníky a také, co se týče práce s jejich nepříznivou sociální situací. Jsou silně ohroženi sociální exkluzí a

prostřednictvím individuálního plánování je potřeba je podporovat v úspěšném začlenění do společnosti.

Bakalářská práce je prací teoretickou, aplikačního charakteru, s cílem vytvoření metodiky individuálního plánování pro specifickou cílovou skupinu. Využila jsem hlavně metod dedukce a konkretizace pro vytvoření modelu nové metodiky. Strukturu práce jsem rozdělila na teoretická východiska k tématu práce, kde popisují zejména specifika cílové skupiny NZDM a také způsoby individuálního plánování v sociálních službách v ČR. Dále uvádím teorie a metody sociální práce, které jsem použila ve vytvářené metodice. V metodické části následuje samotná metodika s praktickými příklady využití jednotlivých technik z použitých teorií. Závěr práce tvoří shrnutí a zhodnocení naplnění cíle práce.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM)

V první kapitole se budu zabývat charakteristikou NZDM. A to zejména prostřednictvím cílové skupiny, zákonného ukotvení a principů práce. Vzhledem k cíli mé práce jsem se rozhodla zařadit i kapitolu věnující se některým specifickým romským dětem a mládeži, kteří se často stávají uživateli NZDM.

1.1 Charakteristika cílové skupiny, principů a cíle NZDM

V Zákoně o sociálních službách jsou NZDM definovány jako služby sociální prevence (§ 53 zákona č.108/2006 Sb.). Blíže jejich cílovou skupinu charakterizuje § 62 jako „děti ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy.“

Na cílovou skupinu NZDM se vztahují ještě tyto doplňující charakteristiky. Podle České asociace streetwork (ČAS) (2008, s. 4):

- nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit,
- vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče,
- dávají přednost neproduktivního trávení volného času,
- dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu,
- mají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů, který je ohrožující pro ně samotné nebo jejich okolí,
- nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb."

Základním rozdílem mezi NZDM a různými volnočasovými středisky, který pracovníci NZDM vymezují, uvádí Froulíková a Černá. Je to pojetí volnočasových aktivit ne jako cíle, ale jako prostředku, jak být s uživateli spolu, jak navázat kontakt a vztah. Do volnočasových středisek docházejí většinou děti a mládež, o které mají rodiče zájem, přihlásí je tam a chtějí něco dělat, aby se něco naučili. Kdežto do NZDM chodí ti, o které rodiče například i mají zájem, ale třeba svojí roli zvládat neumí, nemají čas nebo peníze na zaplacení kroužku. Docházka do volnočasových středisek většinou

končí v době puberty, ale v NZDM cílová skupina pokračuje výše do 18 až 26 let. (výzkum ČAS podle Froulíková, Černá, 2011, s. 180)

Dle mého názoru a zkušeností souhlasím, že první nejvýstižnější charakteristikou cílové skupiny NZDM je, že jsou to děti a mládež, kteří se z různých důvodů neúčastní standardní nabídky volnočasových aktivit. To je také jeden z častých důvodů proč přichází do NZDM.

Ve výše zmíněných doplňujících charakteristikách dle ČASu považuji za důležitý i důraz na druhou, myslím, že pro sociální pracovníky podstatnou charakteristiku této cílové skupiny, a to, že nemají zakázku.

Na tento aspekt práce s cílovou skupinou, která nemá jasnou zakázku, upozorňuje i Klíma. Popisuje, že sociální služby poskytované rizikové mládeži jsou odlišné od jiných sociálních služeb zejména tím, že děti a mládež většinou sami pomoc ve svých problémech na rozdíl od dospělých nevyhledávají. Neuvědomují si, co je problém, protože zažívanou patologii nemají s čím srovnat a považují ji za "normální", často ani nevědí, kde pomoc hledat, nebo se zájmu institucí po negativní zkušenosti vyhýbají. (Klíma, 2004, s. 368-369)

Ještě bych ráda zmínila další významný princip fungování NZDM, a to nízkoprahovost. Ta je dost zásadně odlišuje od jiných sociálních služeb a v praxi jsem se ze strany širší veřejnosti často potkávala s jejím nepochopením. Znamená to, že NZDM realizují službu tak, aby byla umožněna její maximální dostupnost. Tedy se snaží odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb.

Dle ČASu zařízení vytváří prostředí, které je blízké přirozenému prostředí cílové skupiny. Pasivita nebo odlišné názory nejsou důvodem pro omezení přístupu uživatele ke službě. Uživatel má možnost zůstat v anonymitě. Jakákoliv dokumentace uživatele musí být vedena s jeho souhlasem a zařízení získává jen ty údaje od uživatele, které jsou nezbytné. Pro užívání služby není nutná žádná forma registrace ani pravidelná docházka. Uživatelé mohou přicházet a odcházet v rámci otevírací doby zařízení a nejsou povinni se zapojit do připravených činností. Služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně. Provozní doba služby odpovídá potřebám uživatelů a zároveň nedochází k jejím náhlým výpadkům. Službu může využít kdokoliv z cílové skupiny

bez omezení, pokud svým chováním a jednáním neohrožuje sám sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby. (ČAS, 2008, s. 5)

Závěrečné neohrožování je jakoby jediným omezením uživatelů. Ale zároveň skrze důslednost pracovníků v dbání na dodržování pravidel zřízení, je dle mého názoru důležitou hranicí, kterou děti a mládež využívající NZDM potřebují, a také často testují. Právě ona za pomoci zpětné vazby pracovníků na ně může silně působit a rozvíjet je.

Povinností každého poskytovatele sociální služby NZDM dle §27 vyhlášky č. 505 /2006 Sb. je zajišťovat tyto základní činnosti:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv.

Tím, jak odborně a zároveň tvořivě pracovníci zřízení tyto činnosti realizují, se nejvíce NZDM odlišují od volnočasových středisek nebo klubů a zařazují se po bok sociálních služeb.

ČAS (2005, s. 5) také definuje NZDM, v návaznosti na § 62 zákona č.108/2006 Sb., jako službu, „které jde o navázání a udržování kontaktu, poskytování informací, odbornou pomoc, podporu a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu ve způsobu života. Jedná se o ambulantní případně terénní formu sociální služby. Cílem je umožnit cílové skupině lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohly řešit svoji nepříznivou sociální situaci.“

V Zákoně o sociálních službách je charakterizována nepříznivá sociální situace jako „oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.“

Dle Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí jsou sociálně patologické jevy společensky nežádoucí jevy (např. nezaměstnanost, chudoba, vysoká rozvodovost, extrémně zvýšená nemocnost) a především společensky nebezpečné jevy

(např. násilí, vandalismus, terorismus, šikana, kriminalita, rasismus, drogové závislosti, alkoholismus, prostituce, pornografie, gamblerství).

Pro účely mé práce budu nepříznivou sociální situaci chápat na základě těchto dvou zákonných definic, které považuji za vhodně se doplňující. Protože první poskytuje širší pojetí z hlediska sociální práce a druhá konkrétní příklady situací pro výkon sociálně-právní ochrany dětí, kterou jsou některé NZDM také pověřeny.

1.2 Specifika práce s romskými dětmi a mládeží

Ze své několikaleté zkušenosti s prací s romskými žáky a jejich rodinami se jejich specifika pokusila zachytit Balabánová. Vybírám některá z nich:

- a) příslušnost k rodu (široce rozvětvené rodině).

Balabánová (2003, s. 7) říká: "Je to to nejdůležitější, co Rom má. Přežití rodu je největší životní hodnotou, které se podřizuje všechno osobní." Dále uvádí, že způsob života v romské rodině vede jednotlivce ke ztrátě pocitu zodpovědnosti za svůj život, což je v rozporu s pocitem zodpovědnosti za sebe sama, velice důležitým v evropské kultuře. Kolektivní rozhodování a zodpovědnost v romské rodině vede k tomu, že jednatel nemá potřebu jakékoli vlastní životní ambice a to velice poznamenává školní práci a budoucí profesionální orientaci. Vědomí individuální zodpovědnosti za svůj život je nezbytně nutné k přežití v současném světě a není jiné cesty než k ní děti vést. Bude ale zřejmě trvat dlouho než rodinná výchova a vzdělání romských dětí nebudou stát proti sobě. (Balabánová, 2003, s. 9-10)

Z toho, podle mého názoru, pramení i síla romské mládeže ve skupině. Málokdy chodí kdekoliv sami (jak kluci, tak holky), cítí se tak ohroženi. Pak může být samozřejmě velký rozdíl, pokud si s některým s nich povídáte o samotě oproti tomu, co říká ve skupině. Rozvoj jejich individuality a individuální odpovědnosti také chápu jako cíl sociální práce v NZDM.

- b) romská komunita není homogenní.

Je rozdělena do mnoho společenských vrstev – kastovních skupin. Balabánová (2003, s. 7) k tomu uvádí: "Romové dělí sami sebe do dvou hlavních skupin – žule (čistí) a medaile (nečistí). Bariéra mezi hlavními dvěma skupinami je neprostupná."

To jsem si, jako i mnozí jiní terénní pracovníci, ověřila záhy. Například ve Vsetíně by se dalo vnímat jisté napětí mezi Romy, kteří byli vystěhováni na Poschlou a těmi, kterým se povedlo zůstat bydlet v centru města. Není to rozdělení na čisté a

nečisté, ale jistý sociální status tomu podobný. Ti druzí mezi uživateli NZDM ZRNKO převažují a sami sebe často vnímají jako něco víc.

c) postavení dítěte v romské rodině.

Balabánová popisuje, že každé dítě má v rodině svoje místo a svoji přezdívku. Děti jsou vedeny od útlého věku k samostatnosti a brzy s nimi rodiče jednájí jako s dospělými lidmi. Jsou zasvěcovány do problémů dospělých lidí v rodině a mluví před nimi i o intimních věcech. (Balabánová, 2003) (Urban, Kajanová, 2010, s. 72) To je i jeden z důvodů, proč dříve dospívají. Sexuální dospívání u romských chlapců a dívek nastává dříve, a poté je to jejich hlavní zájem a náplň najít si životního partnera a žárlivě si jej střežit. Balabánová doporučuje, aby základy učení se byly u romských dětí položeny do puberty, tedy cca do 11 let, pak už může být často pozdě. (Balabánová, 2003)

I z výše zmíněného důvodu považují cílovou skupinu mladších romských dětí (6 – 14 let) pro sociální práci v NZDM za stěžejní. Před pubertou jsou dle mnohem ochotnější učit se nové věci i přizpůsobit se nárokům majoritní společnosti, než v pubertě, kde mohou mít spíše tendenci stavět se do opozice proti každé autoritě.

d) romské myšlení a život v přítomnosti.

Dle autorky Romové většinou nepřemýšlejí o budoucnosti a nevracejí se ani příliš do minulosti. Žijí teď a tady. Jejich schopnost adaptace, tedy poměrně rychle se přizpůsobit změně je obdivuhodná." (Balabánová, 2003, s. 11) Co si představit nedokáží, pro ně nemá žádnou hodnotu, není to skutečné. Např. studium na střední škole. První myšlenka, která je napadne, je: to je jen pro „gádže“ a už o tom dál nepřemýšlí. (Balabánová, 2003, s. 12)

Romské myšlení je, dle mého názoru, pro nás stále velice vzdálené a musí být předmětem našeho vzájemného poznávání se. Také bychom jim měli, přijatelnou a zajímavou formou, například v rámci kontaktů se společenským prostředím, zprostředkovávat myšlení naší většinové společnosti. Pro mnohé uživatele jsou pracovníci NZDM jediní blízcí dospělí „gadžové“ (možná kromě některých učitelů), a projevují o „naš svět“ zvědavý zájem.

e) ani romsky ani česky.

Základem jazykové výbavy většiny romských dětí přicházejících do prvního ročníku základní školy je romský etnolekt češtiny, píše Balabánová. Tyto děti jsou znevýhodněny ve srovnání s dětmi ostatními především tím, že neovládají obecnou češtinu. Romských rodičů, kteří by mluvili na své děti jen romsky je malé procento,

většina rodičů učí děti češtině, ovšem pouze tzv. romskému etnolektu češtiny. (Balabánová, 2003, s. 12-13)

V posledních letech se v NZDM ZRNKO často pracovnice potkávají s dětmi, které se českým romským rodinám narodily a část dětství vyrůstaly ve Velké Británii. Nyní se s nimi do ČR jejich rodiče vrací. Jejich znalost češtiny je o to víc snížena a potřebují větší pomoc v porozumění kontextu, rychlé mluvy, komplikovanějších otázek a cizích slov.

Pekárek uvádí deset základních rysů sociálního systému Romů: "každé rozhodování je společné, neschopnost být sám, vyhoštění z rodu je největší trest, mnohost je podmínkou štěstí, čas je minulost a přítomnost, budoucnost neexistuje, neustálá změna - místa a prostředí zvyšuje naději na přežití, setrvání na jednom místě zvyšuje nebezpečí, způsob obživy je podřízen této neustálé změně a základní dovedností je umět se vyhnout - uniknout před nebezpečím." (Pekárek podle Balabánová, 2003, s. 11)

Tedy definici Balabánové rozšiřuje zejména o touhu po mnohosti, jako náchylnost ke konzumnímu způsobu života, nutnost neustálé změny z důvodu přežití a základní dovednost umět vyhovět a vyhnout se. U posledního bodu mě napadá zkušenost, kdy jeden den nám uživatel v dobré vůli odsouhlasí a naslibuje vše, co navrhneme a na druhý den už na to zapomene, nebo je schopen tvrdit, že to vlastně vůbec neřekl.

Urban a Kajanová popisují i celkový projev Romů jako expresivnější a emotivnější. Nechají se strhnout momentálním pocity bez ovládní. To, co může na nás působit jako hádka a agresivita, je často pouze způsob diskuze a hry. (Urban, Kajanová, 2008, s. 95). Tyto projevy nejsou naší kultuře blízké a myslím, že romským dětem způsobují i časté negativní reakce většinové společnosti. Práce na sebeovládání považují také za jeden z vhodných cílů jejich individuálního plánu v NZDM.

Dále autoři ze své práce s romskými dětmi a mládeží v salesiánských střediscích považují za důležitý respekt ke komunikačním odlišnostem. Například při jednání s Romy je vždy lepší, když muž jedná s mužem a žena se ženou. Pro udržení důvěry v rozhovoru je zvláště nevhodné odmítnout nabízené občerstvení (kávu, cigarety...). (Urban, Kajanová, 2010, s. 72)

Tato doporučení považují důležitá zejména při terénní práci nebo práci s rodinou, se kterou pracovníci v NZDM nemusí přicházet do častého kontaktu.

Práce s rodinou uživatelů se také týká poslední doporučení Urbana a Kajanové. Pro zdárnou práci s romskými dětmi a mládeží ji z praxe považují za nezbytnou. Dle svých slov nepracují pouze s romskými dětmi a mládeží, která tvoří cílovou skupinu jejich Salesiánského střediska mládeže - Domu dětí a mládeže. Ale snahou je přistupovat ke klientovi uceleně, tedy pracovat i s jeho rodiči a širokou romskou rodinou. Vycházejí při tom z přístupu Mary Richmondové a systémového přístupu k rodině dle Kratochvíla. Argumentují, že nejčastěji je vznik problémové situace zapříčiněn situací v rodině, a to nezaměstnaností, sociálně patologickými jevy v rodině a nízkou mírou vzdělání aj. (Urban, Kajanová, 2010, s. 68-69)

Ve službách nízkoprahového charakteru, jako jsou NZDM je dle mých zkušeností většinou práce s rodinami uživatelů velice omezena z důvodu dodržení anonymity a nízkoprahovosti služby a také proto, že rodina je považována za cílovou skupinu sociálně aktivizačních služeb. Pokud ale v některých vyloučených lokalitách tvoří veškerou cílovou skupinu romské děti a mládež bydlící poblíž, většinou k ní dochází ve větší míře. Přikláním se k názoru, že při práci s cílovou skupinou mladších romských dětí ve věku 6-14 let by měla být práce s jejich rodinami cíleně rozvíjena, samozřejmě v rámci dodržení zásad NZDM (např. že pro užívání služby spolupráce nemůže být podmínkou) a se souhlasem uživatele.

1.3 Shrnutí

V první části kapitoly jsem začala poukázáním na znaky NZDM, které je odlišují od jiných sociálních služeb. Za hlavní znaky NZDM považují zejména pojetí volnočasových aktivit ne jako cíle, ale jako prostředku pro navázání kontaktu s uživateli a prostorem, ve kterém se odehrává sociální práce. Uživateli jsou děti a mládež vypadáající z různých důvodů ze standardní nabídky volnočasových aktivit. Dalším faktem je, že zájemci o službu zde přicházejí bez konkrétní zakázky, neví, v čem by potřebovali pomoci a často nemají náhled na to, že pomoc potřebují. Což považují, zejména u cílové skupiny mé práce za podstatné pro individuální plánování. Dále NZDM charakterizuje nízkoprahovost jako styl práce.

Závěrem kapitoly definuji, chápat jak chápu pojem nepříznivá sociální situace, se kterým budu pracovat ve svém výzkumu.

V další podkapitole také věnovala specifikům práce s romskými dětmi a mládeží. Za stěžejní považuji jejich vnímání rodu a příslušnosti k rodině, což podmiňuje jejich sílu ve skupině a neschopnost samostatného rozhodování a nesení osobní odpovědnosti. Urban a Kajanová jako předpoklad úspěšné práce s romským dítětem pokládají práci s jeho rodinou. (Urban, Kajanová, 2010) Já se k tomuto názoru přikláním pouze částečně. U některých uživatelů by mohla být přínosem, u jiných znamenat ztrátu důvěry.

Důležité je i dřívější dospívání romských dětí, často popisované i jako znak kultury chudoby. Skupinu mladších uživatelů od 6 do 14 let považuji pro sociální práci v NZDM za klíčovou, protože možnosti jejich ovlivnění jsou daleko větší než u starších uživatelů. A v neposlední řadě je tady také problematika etnolektu češtiny, který tyto děti a mládež jako náhradu češtiny používají, nyní ještě komplikovaný jejich dlouhodobými pobyty ve Velké Británii. Na to je v jejich individuálních plánech (IP) potřebné brát zřetel.

2 Individuální plánování

V druhé kapitole přiblížím definici a zákonné požadavky na individuální plánování a způsoby individuálního plánování v sociálních službách v ČR. V podkapitole také více rozvedu specifika cílové skupiny, vzhledem k procesu individuálního plánování. Z metodik individuálního plánování různých autorů se pokusím se vybrat nejvhodnější typ pro cílovou skupinu uživatelů v NZDM.

2.1 Definice individuálního plánování

Z mé zkušenosti z praxe má většina pracovníků v přímé péči v sociálních službách k individuálnímu plánování spíše negativní vztah a obávají se ho. Někteří ho považují ho za zbytečnou formalitu, která jim bere čas pro klienty. Na jedné straně tomu asi výrazně přispívá množství administrativy, nedostatek času na tuto část práce a možná i málo pochopení vedení vůči časovým požadavkům pracovníků. Na druhé straně to může být také nepochopení podstaty individuálního plánování.

Začala bych podobně jako Maceček rozlišením *procesu individuálního plánování* a výsledného *individuálního plánu* (dále IP). (Maceček, 2008, s. 459) Herzog doplňuje, že IP může a nemusí mít papírovou podobu formuláře. Plánovat s každým uživatelem služby je povinné a musí být doložitelné, ale jeho výsledkem nemusí být jeden formulář s názvem IP. (Herzog, 2013, s. 19)

Herzog, který se věnuje práci v kontaktních a nízkoprahových centrech, popisuje, že veškerá naše práce s uživatelem služby je individuální plánování. (Herzog, 2013) Za hlavní přínos individuálního plánování považují Čermáková a Johnová systematickost v přístupu k uživatelům, kdy se dostane pozornosti všem. Může se totiž stát, že více pozornosti je věnováno těm uživatelům, kteří si umí pozornost personálu vynutit. Snaha je předejít tomu, aby lidé, o nichž personál tolik neví, vzhledem k jejich tiché přizpůsobivosti, nedostávali podpory mnohem méně. (Čermáková, Johnová, 2002, s. 45)

Plánování služby můžeme dle autorů Haicl a Haiclová také rozumět jako domlouvání mezi pracovníkem a uživatelem služby. Jde o situace, v nichž pracovník nesetrvává v mocensko-expertní pozici, ale na způsobu poskytování sociální služby se

spolu s uživatelem domlouvá. V užším slova smyslu zahrnuje pravidelný, předem sjednaný dialog tzv. klíčového pracovníka a uživatele služby, ve kterém vyhodnocují průběh poskytování služby a plánují, jakým způsobem bude způsob jejího poskytování reagovat na aktuální cíle a potřeby uživatele. (Haicl, Haiclová, 2011, s. 26)

Souhlasím, že pracovník by měl každý svůj kontakt a rozhovor s uživatelem považovat za součást individuálního plánování a taky se naučit jej pro něj využít, což rozpracovává Herzog. A to zejména u krátkých kontaktů s klienty závislými na drogách. V tomto směru vidím jeho přístup k individuálnímu plánování pro NZDM jako nejinspirativnější. (Herzog 2013)

2.2 Zákonné požadavky na individuální plánování v sociálních službách

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb ohledně individuálního plánování jsou vymezené Zákonem o sociálních službách, v §2. Uvádí se zde: „Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování.“

Dále tamtéž v §88 f), je doporučeno „plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců.“

Také Standardy kvality sociálních služeb v příloze č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. aktuální znění č.389/2013 Sb., a to v rámci kritérií 5a) až 5e) uvádějí podrobněji obdobně:

„5a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

5b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.

5c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.

5d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;

5e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám;“

Zákon společně s vyhláškou po sociálních službách žádá, aby pracovali se všemi uživateli individuálně, nejlépe za jejich přítomnosti, s ohledem na jejich osobní cíle a aby to zaznamenávali a průběžně hodnotili, tedy plánovali.

Souhlasím s Bednářem, že poskytovatelé mají plánovat průběh služby, nikoliv osobní cíle uživatelů (Bednář, 2016). Těmi se nechává pracovník inspirovat a dojednávat podporu uživateli nejen na základě osobních cílů, ale i vycházejíc z jeho reálných potřeb, schopností a možností. Tedy, dle mého názoru, nejlépe na základě znalosti uživatelovi nepříznivé sociální situace.

Z procesu dojednávání mezi uživatelem a pracovníkem pak vznikají dle Sobka, viz níže, cíle spolupráce (Sobek, 2009). Ty mají pak samozřejmě jiný charakter než osobní cíl uživatele. A pro cílovou skupinu této práce jsou, dle mého názoru, daleko vhodnější.

Rozvedla bych to na příkladu NZDM, kdy někteří uživatelé přicházejí bez představy o konkrétním osobním cíli, nebo jim jsou pouze volnočasové aktivity, které nejsou ale cíli zařízení. Tehdy se důkladné zhodnocení nepříznivé sociální situace uživatele stává východiskem pro odborné plánování průběhu služby. Není to osobní cíl uživatele. To považuji za specifický přístup k uživatelům bez zakázky. Poskytování služby má být pro uživatele motivující k pozitivní změně a také zvyšuje jejich schopnost náhledu na svou nepříznivou situaci. A vyžaduje, myslím si, cílenou aktivitu pracovníka, který mu má průběh služby nabízet. Ta má vést k řešení nepříznivé sociální situace. Pracovník by se neměl pouze spokojit s osobními cíli, které navrhne uživatel, jak se v praxi některých NZDM děje. Průnikem návrhu pracovníka a uživatele mohou vzniknout právě cíle spolupráce v IP: Uživatel je může odmítnout, nesmí být do IP

nucen, musí to být jeho svobodné rozhodnutí spolupracovat. Ale individuální plánování je povinností pracovníka, ne uživatele.

Tedy pracovník, dle mého názoru, nesmí přestat tvořivě nabízet a dojednávat spolupráci, která bude řešit nepříznivou sociální situaci.

2.3 Proces individuálního plánování s uživateli služby

Autor Maceček, který se zaměřuje na terénní sociální práci, popisuje individuální plánování pro terénní služby jako proces, který se může, ale také nemusí v naší práci s jednotlivým klientem neustále opakovat a doporučuje následovný postup:

1. Vyjádření přání a potřeb klienta - Ptáme se klienta, co vlastně od naší spolupráce očekává. Tato přání a potřeby mohou být v rozporu s posláním a zásadami naší organizace.

2. Stanovení osobního cíle - Společně s klientem určíme, dojednáme, co z jeho přání a potřeb je v našich (a jeho) možnostech, na čem jsme schopni společně s ním pracovat. Je nutné, aby cíle byly zaměřeny do budoucna, konkrétní, měřitelné, realizovatelné a také takové, které změní nepříznivou situaci klienta.

3. Určení jednotlivých kroků, kterými lze cíle dosáhnout - Tato fáze je konkrétním výkonem naší služby. Někdy je zapotřebí, aby byl hlavní cíl rozdělen na řadu menších cílů. Po celou dobu realizace dílčích cílů se pak ujišťujeme, jestli jeho hlavní cíl zůstává stejný.

4. Zhodnocení naší spolupráce - Podle společného hodnocení služby pak nastávají dvě možnosti: a) ukončení spolupráce na daném cíli a možná také ukončení poskytování služby; b) klient vyjádří jiná očekávání, jiný cíl a my začínáme pracovat znovu na tomto cíli. Celý tento proces může trvat řadu měsíců, nebo může trvat pár minut. (Maceček, 2008, s. 459-460)

Obdobně proces popisuje i Bicková a Hrdinová pouze ve dvou krocích: 1. Vyhodnocování dosavadního průběhu služby, dle cílů a potřeb uživatele a 2. dojednávání vhodné podpory pro následující období opět dle potřeb a cílů uživatele. (Bicková, Hrdinová, 2006, s. 73)

Nevýhodou těchto postupů je, dle mého názoru, vzhledem na předešlou citaci zákona o sociálních službách, absence zjišťování nepříznivé sociální situace potencionálního klienta neboli uživatele ještě před stanovováním cíle. Pokud se

nepříznivou situaci IP má snažit řešit, tak to bez její předešlé podrobnější znalosti nemůže být efektivní. Tento model taky nepracuje se silnými stránkami uživatele. Ale toto je možná dáno okolností, že se jedná o terénní práci, kde často na podrobnější zjišťování nemusí být prostor.

Jinak na proces individuálního plánování pohlíží Herzog. Jako cestu vidí na prvním místě šetření životní situace a potencionálních hrozeb. Technikou je periodicky se opakující rozhovor o cílech spolupráce, na který pouze ve vhodných případech naváže sestavení IP. Sociální prevenci považuje za jasné směřování nízkoprahových služeb, které se musí odrážet i v individuálním plánování. (Herzog, 2010)

Přístupy těchto autorů jsem vybrala z řady různých pojetí záměrně, protože druhy služeb, kterým se věnují, jsou dle mého názoru, co do možností individuálního plánování s uživateli k NZDM, nejbližší. Osobně se pro praxi NZDM jako efektivnějšímu přikláním ke způsobu individuálního plánování představenému Herzogem. A to z důvodu prvotní cílené práce s nepříznivou sociální situací uživatele.

Přístupy srovnám i s povinnostmi poskytovatelů danými Zákonem o sociálních službách. Pokládám za důležité, že individuální plánování by nemělo pracovat nejen s osobními cíli, ale i potřebami a schopnostmi uživatele, v čem spatřuji vlastně nepříznivou sociální situaci uživatele. Práci s osobními cíli uživatele splňují přístupy Macečka, Bickové a Hrdinové i Herzoga. Ale v důkladném šetření nepříznivé životní situace (Herzog, 2010) spatřuji více rozpracovány ony „potřeby, schopnosti a možnosti osoby“ dle zákona.

2.4 Specifika individuálního plánování s cílovou skupinou dětí a mládeže v NZDM

Důležitým rozměrem sociální práce je vztah - definuje Navrátil. (Navrátil, Musil, 2000) Klíma doplňuje, že o to více u dětí a mládeže, kterým naplnění této lidské potřeby jejich přirozené prostředí nedopřává. A vztah, pokud má být opravdový a nápomocný, by měl být respektující. Kontaktní práce dle autora posuzuje deviantní chování a sociální konflikty v kontextu sociálních vztahů a interakcí okolí, v němž děti a mládež žijí. Tento přístup má nezaujatý a nemoralizující vztah ke způsobu, jakým

někteří lidé uspokojují svoje potřeby a zájmy či rozvíjejí své možnosti a dosahují cíle. Z tohoto hlediska je jedním z hlavních obsahů a cílů činnosti kontaktních pracovníků pomoc jednotlivcům i sociálním skupinám zorientovat se a přijímat širší okolní svět, který přesahuje zúžený rámec jejich vidění. (Klíma 2004)

Tento pohled považují za velice důležitý, protože reaguje na specifika, která sociální práce v NZDM oproti jiným zařízení sociálních služeb má, a jak je nutno v úspěšné práci s touto cílovou skupinou k ní přistupovat. Individuální plánování bych pak nazvala rozvíjením vztahu v čase.

Za velice výstižný, a často možná opomíjený, považují také jeho náhled na důležitost definování problému uživatelem i u této cílové skupiny. I když ze začátku na své problémy nemusí mít náhled, časem se jeho vnímání prostřednictvím rozhovorů s pracovníky může posunout.

Klíma považuje za významné pracovat s problémy, které mladý člověk má a prožívá - a nikoliv pouze s těmi, které způsobuje. Cílem sociální práce je pak u dětí a mládeže z rizikového prostředí podpořit, aby dospívající dožrál z role závislého dítěte do sociální role samostatného dospělého. (Klíma 2004)

Jakých reálných cílů by NZDM jako sociální služba mohla dosahovat, uvádí Klíma například: a) snižování bezprostředních zdravotních či sociálních rizik vyplývajících z rizikového chování, b) minimalizaci různých druhů interpersonálních konfliktů, c) zprostředkovávání kvalifikovaného řešení problémů a zejména jejich identifikace a přijetí klientem, d) snižování nebezpečí sekundární deviace a patologizace nebo také nepřiměřeného paušálního hodnocení, e) stabilizace nepříznivé situace a rozšíření životních možností a příležitostí. (Klíma 2004, s. 379)

Ty se, pokud si je srovnáme s výše zmíněnou vyhláškou (§27 vyhlášky č. 505 /2006 Sb. upravující Zákon o sociálních službách), liší hlavně v přidané hodnotě snažit se snižovat sekundární deviaci a nepřiměřené paušální hodnocení. V tom spatřuji také východisko pro cíle individuálního plánování v NZDM.

Co se týče promítnutí nepříznivé sociální situace do individuálního plánu uživatelů NZDM, ráda bych zdůraznila, že dle mého názoru by praxe pracovníků NZDM měla být, a většinou i taková je, že se nepříznivou sociální situací snaží definovat vzhledem na uživatele. Tedy popsat to, co on může změnit. Například své

sociálně znevýhodňující prostředí dítě nebo mladistvý nezmění, ale může změnit svůj postoj vůči němu, nebo to, jak se bude snažit jeho dopady na sebe snížit. Konkrétněji například osvojením si nových komunikačních dovedností, zvýšení sebevědomí a schopností pozitivní sebe prezentace, využíváním alternativních způsobů řešení konfliktů atd.

Matoušek a Pazlarová zmiňují obecné principy, které je dobré při individuálním plánování s ohroženými dětmi a mládeží dodržovat:

1. Princip „*normalizace*“. Podle něho by měly být pro děti vytvářeny podmínky co nejbližší podmínkám, v jakých vyrůstají ostatní děti a mládež bez znevýhodnění, což je na prvním místě rodina.

2. Princip *aktivní účasti klienta a klientovi blízkých lidí* na tvorbě plánu. Rodina klienta nesmí být automaticky považována za dysfunkční, pokud to není ověřeno.

3. Princip *spolupráce* všech, kteří mohou situaci klienta ovlivnit, s jasně rozdělenými rolami. Např. škola, OSPOD (Odbor sociálně právní ochrany dětí) atd..

4. Princip *podpory pozitivního potenciálu klienta/rodiny*, tj. postojů, sklonů a vlastností, zájmů, které klient/rodina již má, nebo je možné předpokládat, že je má.

5. Princip *pružnosti a efektivity*. Mělo by být periodicky prověřováno, jestli plán vede k naplnění cílů. Cíle by měly být redefinovány podle měnících se potřeb klienta/možností rodiny.

6. Princip užívání *neprofesionálního jazyka*. Plán musí být formulován tak, aby byl srozumitelný všem, kteří se na jeho vytvoření a realizaci podílejí. Tedy zejména klientovi, případně i jeho rodině. (Matoušek, Pazlarová 2008, s. 12-13)

Autoři principy doporučují zejména pro práci s dětmi a jejich rodinami, nebo s dětmi vyrůstajícími v ústavní péči. Cílová skupina v NZDM se liší tím, že jsou to děti a mládež, které jsou většinou v přirozených rodinách, a v rámci této sociální služby se s jejich rodiči cíleně nepracuje, jak jsem již zmiňovala výše. Spolupráce s rodinou není podmínkou služby, a také na ni není v rodinách uplatňován systém kontroly jako v případě OSPOD nebo sociálně-aktivizačních služeb. Ale u mladších dětí, nebo v romských komunitách, pokud s tím uživatel souhlasí, je s jejich rodiči spolupráce navázána a na dobrovolné bázi i rozvíjena. Výše zmíněné principy považuji za inspirativní i pro NZDM, zejména v rozvíjení spolupráce s dalšími zainteresovanými subjekty, které již situaci uživatele řeší, např. OSPOD s uživatelským souhlasem.

Důležitý je taky důraz na práci s pozitivním potenciálem klienta, který je vždy důležité vyzdvihnout.

Existují dva přístupy, jak se v praxi NZDM vyrovnávají s tím, že velká část zájemců o službu NZDM nemá žádnou zakázku, nejsou si vědomi nepříznivé situace a také, že na navázání vztahu je potřeba delší dobu. Jedná se o zkrácené nebo prodloužené období jednání se zájemcem o službu.

- a) V rámci první možnosti se po jednání se zájemcem okamžitě uzavírá smlouva a do prvního individuálního plánu se zapisuje tzv. minimální adaptační cíl.
- b) V rámci druhého přístupu se využívá možnost prodloužení jednání se zájemcem po dobu tzv. adaptačního období. Tedy až po jistém počtu návštěv služby je uzavřena smlouva a vytvořen první IP. (Herzog in Froulíková, Černá s. 181-182)

Oba mají samozřejmě svoje pozitiva i negativa. Já bych se pro lepší poznání se a navázání vztahu s uživatelem přikláněla ke druhému modelu.

Krchňavá vidí jako důležitý aspekt pro práci s cílovou skupinou NZDM také princip participace vycházející ze zmocňování, o které se v sociálních službách snaží antiopresivní přístup. Ve své empirické studii v několika NZDM vytyčila tyto možné oblasti, kde by uživatelé mohli více ovlivňovat chod služby: a) ovlivňování pravidel služby, b) vybavení a zařízení klubu, c) vytváření nových aktivit v NZDM. (Krchňavá, 2014, s. 55)

V několika NZDM jsem na obdobném principu viděla fungovat tzv. „debatáky“ nebo porady s uživateli. Tak si uživatelé mohli se všemi pracovníky povídat právě o pravidlech nebo svých návrzích k chodu služby a pracovníci z toho vyvodili praktické výstupy. Tato aktivita se mezi uživateli stala záhy velice oblíbenou, zlepšovala jejich komunikační a prezentační dovednosti a pomáhala vytvářet dobrou a otevřenou atmosféru mezi pracovníky a uživateli. Zapojovali se mladší i starší uživatelé i z romského etnika.

2.5 Metodika individuálního plánování

Bicková a Hrdinová doporučují následující obsah metodiky individuálního plánování:

1. Úvodní ustanovení – vlastní formulace podstaty plánování služby.
 - a) Význam plánování služby – dle domluvy pracovního týmu.
 - b) Cíle plánování služby – jasná a konkrétní vyjádření.
 - c) Principy plánování služby – hodnoty a zásady, ze kterých vychází.
2. Vymezení základních pojmů
 - a) Klíčový pracovník – popis pozice, jeho jmenování a výměna, kompetence a dovednosti
 - b) Individuální plán – soubor dokumentů o poskytování služby, a to dokumentů vytvářených společně s uživatelem a záznamů, které vedou pracovníci sami (uživatel má právo nahlížení)
 - c) Klient – jakou čerpá službu, případně kritéria rozdělení klientů, pro výběr vhodné metody (např. u nekomunikujících klientů)
3. Postup plánování služby s komunikujícími klienty
 - a) Popis metody plánování rozhovorem
 - b) Délka rozhovoru, zdůvodněná
 - c) Fáze a průběh rozhovoru – struktura, zápis, podpis klientem, pravidla pro týmové sdělení
4. Postup plánování služby s klientem s obtížemi v komunikaci
 - a) Popis postupu a zásad
 - b) Popis jednotlivých metod
5. Frekvence plánování
 - Pravidla a jeho četnost
6. Způsob vyhodnocování plánů
 - a) Jak probíhá průběžné a celkové vyhodnocování, kdo a jak jej zaznamenává, a jak se sděluje v týmu
 - b) Kritéria pro posouzení, zda byl plán naplňován
7. Dokumentace individuálního plánování
 - a) Seznam dokumentace (IP, záznam o průběhu služby, krizový plán aj.)
 - b) Pravidla pro uložení a nahlížení (kde, kdo a kdy může nahlížet)
8. Podpora klíčových pracovníků
 - Stanovení způsobu
9. Kontrola
 - Pravidlo kontroly a pověřené osoby. (Bicková, Hrdinová, 2006, s. 79-80)

Ve výše zmíněném návrhu metodiky považuji ze přínosné zejména to, že autorky dbají na pravidelné sdělování informací z IP uživatelů mezi pracovníky navzájem a také, že doporučují stanovení kritérií kontroly pro posouzení, zda byl plán naplněn, s čím jsem se v praxi často nesetkala. A v neposlední řadě oceňuji zanesení do metodiky podporu klíčových pracovníků, což je zejména pro pracovníky v přímé péči pro úspěšnost individuálního plánování velice důležité a málokdy cíleně řešené.

Pro potřeby individuálního plánování v NZDM je to ale zbytečně složité a dlouhé schéma vycházející z předpokladů uživatelů služby s jasnou zakázkou. Vynechala bych například frekvenci plánování a plánování s nekomunikující klienty a místo toho bych doplnila mapování a zjišťování nepříznivé sociální situace, které sice patří k jednání se zájemcem, ale individuálnímu plánování musí bezprostředně předcházet. Individuální plánování pro NZDM musí průběžně pracovat s klientem a flexibilněji vycházet vstříc jeho aktuálním potřebám. Není vhodné předepisovat jeho přesnou frekvenci, je potřeba zjednodušit jeho proces a posílit vzájemný vztah pracovníka s uživatelem.

Tuto oblast více rozpracovávají například Merhautová a Mrazíková, které v doporučení, jak individuálně plánovat uvádějí tuto posloupnost:

sběr dat – faktů o budoucím uživateli služby,

mapování – všímavost pracovníka k chování uživatele, nehodnotícím způsobem

přání – které uživatel sám vyslovil,

potřeby – vyslovené i nevyslovené, pracovník se zamýšlí nad uživatelem,

zdroje – vnitřní motivy a hnací síla uživatele,

rizika – to, co mu brání v naplňování potřeb,

osobní cíle – konkrétní dojednaná podpora,

hodnocení - míry naplňování osobních cílů v konkrétní podobě. (Merhautová, Mrazíková, 2006)

Na jejich přístupu souhlasím s podrobným zjišťováním nepříznivé sociální situace a také s mapováním definovaným jako všímavost pracovníka, kdy pracovník budoucího uživatele pozoruje. V nízkoprahových službách, kde je proces jednání se zájemcem prodloužen považuji tuto fázi za obzvlášť potřebnou a přínosnou, protože děti a mládež často ze svých přání vysloví jen málo nebo nic, ale z toho jak se projevují

v klubovně mezi vrstevníky, se dá vyčíst mnohé. A také si myslím, že by v IP nemělo chybět popsání zdrojů a rizik, které vzejdou z mapování.

Zvláštní je, že autorka osobní cíle definuje jako konkrétně dojednanou podporu. To není, dle mého názoru, totožné téměř nikdy. Jak jsem výše zmínila, je to buď plánování průběhu služby, nebo společně dojednané cíle spolupráce.

Jako kontrastní způsob pojetí metodiky individuálního plánování uvádím příklad metodiky individuálního plánování v NZDM dle Herzoga. Základním postupem je rozhovor, jehož obsahem je životní situace, potřeby a potencionální hrozby v životě klienta. Základní parametry rozhovoru:

- Rozhovor probíhá opakovaně, v intervalu např. maximálně 6 měsíců, pokud klient dochází pravidelně. Rozhovor je ošetřen ve smlouvě jako podmínka čerpání služby, uživatel má právo nemluvit o ničem, o čem mluvit nechce (pak se pracovník pouze zeptá, proč uživatel mluvit nechce, a je-li zdrojem nedůvěra v pracovníka, nabídne změnu klíčového pracovníka),
- U uživatelů, kteří jsou v klubu noví, je první rozhovor buď součástí jednání se zájemcem, nebo je při uzavírání smlouvy určena doba, do kdy se rozhovor uskuteční (např. dva měsíce, nebo do 20. pobytu uživatele v klubu)
- Základními tematickými okruhy rozhovoru jsou:
 - a) spokojenost s pobytem v klubu, náměty na zlepšení, zpětná vazba k pracovníkům,
 - b) vyhodnocení minulých cílů spolupráce (pokud to není první rozhovor a cíle již byly formulovány),
 - c) vztahy s vrstevníky,
 - d) škola,
 - e) rodina,
 - f) chování, které může uživateli způsobit újmu (Patří sem typicky rizikové chování, které si všímáme u klienta nebo v skupinové normě, např. šikana, projevy agrese, špatné hygienické návyky, nepřijetí vrstevníky ve škole, u romských dětí projevy rasizmu, užívání drog, alkoholu a trestná činnost. Zařízení si vytipovává nejzávažnější chování, a chování nejčastější přítomná ve skupinové normě a s těmi klienta konfrontuje. Je vhodné vyjít ze znalostí, postojů a chování klienta a také naplánovat, co

mu v těchto oblastech zařízení bude předávat. To pracovník následně zapíše do záznamu z rozhovoru.),

g) ohrožující situace, které v klientově životě v nejbližší době mohou nastat (Sem patří důležité změny jako stěhování, změna školy, rozvod rodičů, dosažení hranice 15 let věku a nabytí právní odpovědnosti, navázání partnerského vztahu a sexuální debut, těhotenství, první brigáda a první zaměstnání. Jejich pojmenování opět vytváří možnosti hledat osobní cíl (cíl spolupráce), tedy co můžeme společně udělat, aby tyto situace ne/nastaly, nebo aby byl minimalizován jejich negativní/či zvýšen pozitivní dopad.).

- U všech zmíněných oblastí jde o hledání průsečíků, v nichž by mohl být pracovník NZDM klientovi užitečný.
- Rozhovor vychází z respektu pracovníka k případné neochotě klienta mluvit např. o své rodině, okruh je vynechán, ale pracovník se na něj při příštím rozhovoru opět zeptá.
- Cílem rozhovoru je formulovat tzv. osobní cíl – cíl spolupráce: v čem může NZDM a pracovníci být klientovi užiteční, cíle spolupráce jsou zaznamenány a při příštím rozhovoru se k nim pracovník vrátí.
- Dále by se měl rozhovor věnovat tomu, jak by tedy klientovo čerpání služby, tedy docházení do klubu mělo vypadat, aby mu bylo co nejvíce užitečné.
- V případě, že z rozhovoru vyplyne konkrétní aktivita (např. klient potřebuje vysvětlit, jak sehnat a udržet si brigádu, nebo řeší konflikty s rodiči), u níž je užitečné popsat a dovést do podoby individuálního plánu, je touto formou naplánována (osobní cíl, kritéria naplnění, kroky, kdo se bude podílet, termín revize), pokud ne, počítá se s tím, že dílčí drobné klientovy zakázky budou realizovány „tady a teď“, při běžném využívání klubu a evidovány průběžně.
- Poté pracovník musí výstupy rozhovorů vhodnou formou zaznamenat do dokumentace. Individuální plánování má jak rovinu vyjednávání s klientem, kde plán vychází z požadavků, potřeb a přání klienta, tak rovinu plánování o klientovi pracovníkem, s následným ověřováním a potvrzováním u klienta.

(Herzog, 2010, s. 107-109)

Herzogův model je o poznání jiný než dva předchozí přístupy a šití na míru NZDM a jejich cílové skupině uživatelů. Myslím, že velice vhodně propojuje 5.

standard individuálního plánování s 1. standardem, částí o uplatňování vůle uživatelů a také s 15. standardem hodnocením služby. Pracuje s možností klientů bez zakázky i s těmi, kteří ji mají. Je náročnější na kompetence pracovníků ohledně zaznamenávání rozhovorů do dokumentace a vedení rozhovoru, ale myslím si, že jeho efekt v sociální prevenci a v řešení nepříznivé situace uživatelů může být velice vysoký. Proto jsem se z něj rozhodla v mé nové metodice vycházet.

2.5.1 Mapování a jednání se zájemcem o službu

Dle Bickové a Hrdinové závisí úspěch individuálního plánování na pečlivosti provedení fáze jednání se zájemcem. Za důležité považuje nastavení systému pro dojednávání se zájemcem o službu, stanovení odpovědných pracovníků, jejich zastupitelnost a zpracování souboru informací ve srozumitelné formě pro danou cílovou skupinu. Z podcenění této fáze pramení další obtíže v sestavování IP. Za ideální považuje, pokud je už v této fázi přítomen klíčový pracovník. Jeho úkolem je informovat o své roli, o zařízení. A současně zjišťovat informace o očekáváních klienta od služby a snažit se poznat prostředí, ve kterém zájemce žije, jeho styl života, tedy poznání se, které může pak být vhodnou prevencí pro pozdější odmítání účasti na individuálním plánování. (Bicková, Hrdinová, 2006, s. 81-82)

Vím, že nám se také v praxi v NZDM často stávalo, že nový uživatel služby si za svého klíčového pracovníka zvolil právě toho, kdo ho prováděl procesem jednání se zájemcem (bylo rozděleno do 10 setkání). Tedy při úspěšném jednání se zájemcem se pracovníkovi povede nejen zjistit informace, ale i navázat vztah.

U zájemců o službu z cílové skupiny NZDM vyvstává otázka, jak jsem již výše zmínila, jak určit osobní cíl a jak posléze individuálně plánovat s uživatelem, který přichází bez zakázky. Chce službu využívat, ale nemá konkrétní cíl. Tato skupina uživatelů si totiž svoji nepříznivou sociální situaci často neuvědomuje, nebo s ní není ztotožněna a například nepovažuje za svůj problém to, za co ho kritizují jiní.

Navrátil a Musil v této souvislosti uvádí, že cílem sociální práce je podpora sociálního fungování klienta v situaci, kde je taková potřeba buď skupinově, nebo individuálně vnímána a vyjádřena. (Navrátil, Musil, 2000)

Dle této definice by to vypadalo, že děti a mládež v NZDM ani nejsou cílovou skupinou sociální práce. Já ale považuji to, že z nějakého důvodu do NZDM přišli za jejich

způsob vyjádření: „něco, čeho se mi nedostává, potřebuju, i když to neumím pojmenovat“.

Herzog za zakázku považuje nepříznivou sociální situaci uživatele, to, co může klienta ohrozit. Technikou je již výše zmíněný periodicky se opakující rozhovor o službě a jednotlivých oblastech klientova života, viz výše. (Herzog, 2010, 2013)
Tento přístup považuji za preventivní a podporující sociální práci s uživatelem. Myslím si, že sociální pracovník může být aktivnější. Nemusí se držet jen toho, c navrhne sám zájemce/uživatel.

2.5.2 Smlouva a osobní cíle

Na jednání se zájemcem, pokud je úspěšné a zájem o službu trvá, navazuje uzavření písemné nebo ústní smlouvy se záznamem. V ní by měl být s uživatelem zjednána rozsah a průběh služby, a na základě možností, schopností a přání vytyčen tzv. „osobní cíl“. Tuto povinnost popisuje kritérium 4c) standardů kvality sociálních služeb ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., aktuální znění č.389/2013 Sb.)

V návaznosti na předchozí jednání se zájemcem bez zakázky Sobek osobní cíl posouvá více směrem k „cíli spolupráce“. Tedy k něčemu, co si klient nemusí vymyslet sám, ale na čem se s pracovníkem partnersky domluví. (Čermáková, Johnová, 2002) (Sobek, 2009)

Chápu to následovně. Pokud dítě sdělí: “Chci si tady hrát a být s kamarády“, pracovník se snaží dojednat, co se za tímto prohlášením skrývá, jaký sociální cíl. (Proč tady? Nemá kamarády? Nemá si kde hrát?... atd.).

Sobek zásady pro cíl spolupráce rozvádí. Měl by to být cíl, který je průnikem přání uživatele a poslání a možností organizace. Ale stále je to cíl uživatele, který nemusí být rozvojový. Sociální pracovník mu jej nemůže vnutit na základě odborného posouzení jeho situace. Je to produkt vzájemného dojednávání a musí být reálný a realizovatelný. (Sobek, 2009, s. 8) Jedná se o tentýž cíl, který má pracovník dle 4. standardu kvality povinnost zjišťovat od zájemce o službu, ten který se pak objevuje ve smlouvě a nakonec i ten, vzhledem na který má pracovník dle 5. standardu povinnost plánovat s uživatelem. I když se časem může samozřejmě vyvíjet.

Některá zařízení požívají ve smlouvě pojem „oblast spolupráce“, neboli „prvotní cíl“. To záleží, jestli je smlouva uzavírána na prvním setkání nebo až po vícero setkáních se zájemcem o službu. Jak již výše uváděli Froulíková a Černá někteří

poskytovatelé NZDM se přiklání k naplnění povinnosti uzavírat smlouvu, co nejdříve na první nebo druhé návštěvě, aby mohl uživatel dle zákona čerpat službu. (Froulíková, Černá, 2011) Osobně považuji za přirozenější a vhodnější uzavírat smlouvu až po zkušební době alespoň 10 setkání. Do té doby některá zařízení vykazují například se zájemci o službu pouze kontaktní práci. Dle mého názoru by pracovník měl znát nepříznivou situaci uživatele, aby mohl zjistit, jestli patří do cílové skupiny zařízení a až poté s ním uzavřít smlouvu, a na to potřebuje čas.

2.5.3 Individuální plán (IP)

Samotný individuální plán by tedy měl dle Zákona o sociálních službách §2 navazovat na osobní cíl uživatele a podporovat soběstačnost uživatele, předcházet jeho závislosti na službě a řešit nepříznivou sociální situaci.

Dle Herzoga dobrý IP musí splňovat: 1. dostatečný popis výchozí situace, 2. informační přiměřenost, 3. kompaktnost - provázanost, 4. dostatečnou efektivitu při řešení nepříznivé sociální situace, 5. transparentnost pro klienta. (Herzog 2013, s. 57-58).

U cílové skupiny mladších dětí a mládeže v NZDM záleží, jak klíčový pracovník bude přistupovat v individuálním plánování k tomu, že uživatel u sebe žádný problém nebo nepříznivou situaci nevnímá, jak jsem se již zmiňovala výše. V praxi jsem pozorovala dva přístupy. První přístup je pasivní- pracovník pouze zapisuje do IP cíle, které řekne uživatel.

Druhý přístup, který doporučuje Herzog, vybízí pracovníka k větší aktivitě. Plánování nelze totiž zredukovat na existenci IP, musí mít dopad na uživatelovu nepříznivou situaci. Doporučuje plánování formou periodicky se opakujícího rozhovoru o cílech spolupráce, které pracovník uživateli na základě zjištění z předešlých rozhovorů a pozorování aktivně nabízí. (Herzog 2010) Na tomto přístupu oceňuji sociální práci pracovníka, která obsahuje preventivní činnost. I když klient může navrhované cíle spolupráce odmítnout, tak alespoň o nich přemýšlí.

Říčan a Herzog chápou individuální plánování jako dvourozměrné. Prvním rozměrem je plánování procesu poskytování služby. A druhá oblast se týká klientova života, je to plánování toho, co klient pro svou nepříznivou sociální situaci udělá sám, bez pomoci pracovníka, na základě motivace, kterou společný rozhovor nastartoval. (Říčan podle Herzog 2013 s. 16)

Také zmínila práci se silnými stránkami uživatele v individuálním plánování, která může být v rámci zaměření na nepříznivou sociální situaci opomíjena. Ve výzvách pro sociální pracovníky ji zmiňuje například Corcoranová a Nichols-Caseboltová. Doporučuje, aby se pracovníci zaměřili spíše na silné stránky než na rizikové faktory. (Corcoranová a Nichols-Caseboltová podle Punové 2012, s. 95). Je otázkou, jak tyto dva rozdílné pohledy na práci a také individuální plánování s rizikovou mládeží sloučit. Prvotní šetření nepříznivé sociální situace, dle mého názoru, lze použít jako reálný základ, na kterém může pracovník s uživatelem stavět a poté hledat silné stránky pro její řešení.

Modely individuálního plánování u cílové skupiny nízkoprahových zařízení se v ČR zabývá zejména Herzog. Dle jeho diplomové práce se nyní v nízkoprahových službách používají tyto modely individuálního plánování:

- a) Model zaměřen na dosahování cílů,
- b) Plánování zaměřené na člověka,
- c) Model vycházející ze schémat počítačové podpory,
- d) Expertní model,
- e) Model „Tady a teď“,
- f) Cyklický evaluační model.

Jako modely nejvhodnější pro tento typ sociálních služeb (má na mysli nejen NZDM ale i nízkoprahová denní centra a kontaktní centra pro lidi závislé na návykových látkách) uvádí zejména „Model „Tady a teď“ a „Cyklický evaluační model individuálního plánování“.

Model „Tady a Teď“ je inspirován metodou kontaktní práce a vychází z premisy, že každé setkání s klientem, i krátké, je prostor pro možný průběh celého individuálního plánování, ať už na podnět uživatele nebo zájemce anebo pracovníka. Obsahuje ústní uzavření smlouvy, sestavení jednoduchého individuálního plánu, jeho realizaci i ověření jeho naplnění. Pracovník udělá, čeho je v dané chvíli pro zájemce nebo uživatele schopen.

Příklad dobře zaznamenaného plánu „Tady a teď“ v NZDM:

„Popis situace: Pracovník si všiml, že má Jareček na penálu nápis: „smrt Spartě“. Otázal se ho, jak to Jareček myslí. Jareček (10 let) odpověděl, že přeje smrt všem

Spartanům. Pracovník se tedy Jarečka dále ptal, co h k takovému postoji vede a jestli oněm lidem skutečně přeje smrt.

Jako nepříznivou situaci zde máme potencionální hrozbu, že se z Jarečka stane xenofob, rasisti a fotbalový výtržník.

Cíle spolupráce: 1. Ujasnit si, zda tato slova mohou být zraňující pro okolí nebo i pro Jarečka.

2. Ujasnit si postoje v tématech: nenávisť, fotbaloví fanoušci a agrese.

Jak vidíme, cíle evidentně navrhoval pracovník, ale pokud je klient akceptoval, jsou to legitimní cíle spolupráce.

Kroky:

Pracovník a Jareček se spolu zamysleli nad tématy:

- 1. Kde se v Jarečkovi takové prohlášení bere, zda jde o nenávisť a jestli je opodstatněná.*
- 2. Zda takový nápis může v lidech vzbudit agresi, která může být nevýhodná i pro Jarečka.*

Revize: *Rozhovor proběhl, Jareček uznal, že agresivní projevy bez hlubšího důvodu jsou spíše hloupé a že je obecně výhodnější se agresivně neprojevat.*

(Herzog 2013, s. 53-54)

Cyklický evaluační model je realizován formou delšího rozhovoru spojující evaluaci služby s individuálním plánováním. Pracovník se nejdříve doptává na spokojenost se službou, co uživateli přináší a pak dle připravené osnovy mapuje nepříznivou situaci klienta. Viz kapitola metodiky individuálního plánování (Herzog, 2013, s. 21-31)

Dle mého názoru jsou dva poslední modely opravdu pro NZDM výrazně vhodnější. Zejména pro práci s mladšími uživateli z romského etnika, kdy je důležité získat důvěru a posilnit motivaci a samostatnost uživatelů. V praxi ale záleží na konkrétní službě a pracovnících, v čem se jim lépe pracuje. V některých NZDM se používá i model zaměřený na dosahování cílů nebo expertní model.

Matoušek a Pazlarová obdobně jako Herzog považují za jádro individuálního plánování přehled životních sfér klienta a jejich aspektů: a) rodinné vztahy, b) osobnost klienta, c) mimo rodinné vztahy klienta, d) vzdělávací dráha, e) zdraví a péče o sebe, f) zájmy. Oproti Herzogovi více pracují s osobností klienta, jeho zájmy a postoji ke

zdraví, což je zřejmě vhodné předcházení chování způsobujícího újmu. (Matoušek, Pazlarová, 2008, s. 15-17)

2.5.4 Vyhodnocování IP

Jak jsem už výše zmínila, Herzog vidí v Zákoně o sociálních službách možnost nemít pro každého uživatele papírový individuální plán, i když praxe se k nim spíše přiklání pro administrativní přehlednost. Pokud má pracovník v dokumentaci označené jednotlivé okamžiky, kdy s uživatelem plánuje, např. rozhovory na preventivní témata týkající se jeho nepříznivé situace, pak to dává dostatečný důkaz o procesu plánování. (Herzog, 2013, s. 20)

Ze zákona o sociálních službách vychází i praxe hodnocení individuálního plánu jednou za 6 měsíců, co je považováno za dostačující. Často bývá preferována i v NZDM, jak jsem se s tím v praxi setkala, protože ji pracovníci považují za systematickou a lehce kontrolovatelnou.

Na modelu plánování cyklicky se opakujícím rozhovorem vidím přínos, že hodnocení menších zakázek probíhá častěji a jednodušeji. To by pak dělalo službu flexibilnější. Pokud totiž není nutný papírový plán a denní záznamy rozhovorů (neboli intervencí) by se staly díky zacílení na nepříznivou sociální situaci efektivnějšími, pak by se zmenšilo i množství dokumentace, kterou pracovníci při přípravě na hodnocení musí projít. Na druhou stranu celkové hodnocení jednou za půl roku, by mohlo zůstat pro komplexnější náhled na vývoj nepříznivé situace uživatele.

2.6 Shrnutí

Druhou část teoretických východisek mé práce tvoří úvod do individuálního plánování v sociálních službách a specifika v individuálním plánování s cílovou skupinou NZDM obecně. Poté uvádím druhy používaných metodik a popisuji jejich využitelnost pro cílovou skupinu této práce.

Individuální plánování definuji obecně a posléze dle zákonných povinností poskytovatele. Dále uvádím postupy jeho procesu podle autorů Macečka (2008), Bickové a Hrdinové (2011) a Herzoga (2010), pro jejich blízkost ke službám typu NZDM. Rozdílnost v jejich doporučených postupech při plánování tkví zejména v důrazu na osobní cíle uživatele u Macečka, Bickové a Hrdinové a na důkladné zjištění

nepříznivé sociální situace uživatele u Herzoga. Po srovnání se zákonnými povinnostmi ohledně individuálního plánování v sociálních službách jsem dospěla k závěru, že dobré individuální plánování vyvažuje obě složky, protože plánování dle schopností a možností uživatele musí vycházet z poznání jeho sociální situace. Pro účely této práce se přikláním k modelu Herzoga.

Specifika individuálního plánování s dětmi a mládeží v NZDM vystihuje Klíma jako nehodnotící práci formou vztahu na rozšiřování pohledu a sociálních zručností uživatelů. Také jsem zmínila postřehy pro individuální plánování s ohroženou mládeží od Matouška a Pazlarové (2008), kde mě pro praxi v NZDM nejvíce oslovují princip normality a zkoumání pozitivních zdrojů.

Dospěla jsem k závěru, že individuální plánování s cílovou skupinou bez zakázky nemůže vycházet z osobních cílů uživatele, ale musí plánovat průběh poskytované služby na základě zjištěné nepříznivé sociální situace uživatele, dle Bednáře (Bednář, 2016) anebo vycházet z cíle spolupráce, který popisuje Sobek jako dojednávání mezi uživatelem a pracovníkem vzhledem na zjištěnou nepříznivou situaci a cíle zařízení. (Sobek, 2009)

Z metodik individuálního plánování jsem hodnotila přístup Bickové, Hrdinové (2011), Merhautové a Mrazíkové (2006) a Herzoga (2010, 2013). První dva návrhy metodik jsou pro NZDM spíše těžkopádné a prakticky nepoužitelné. Pro praxi NZDM se mi jeví jako nejvhodnější model evaluační cyklický model dle Herzoga, který pro ně přímo vytvořil. Pracuje efektivně s osobním cílem jako cílem spolupráce, pracuje i s uživateli bez zakázky a je zaměřen na sociální prevenci a řešení nepříznivé sociální situace uživatele. Ještě se v kapitole podrobněji věnuji jednotlivým částem metodiky individuálního plánování: mapování a jednání se zájemcem, smlouvě a osobnímu cíli, IP a jeho hodnocení.

3 Přístupy z teorií a metod sociální práce využitelné pro individuální plánování s dětmi a mládeží v NZDM

V následující kapitole popíši teorie a metody současné sociální práce, které by bylo možné v práci se zvolenou cílovou skupinou využít. Zvolila jsem si zejména na terapii realitou, protože pracuje s vytvořením pevného vztahu - pouta a s reflexí neodpovědného chování. Dále existencionální přístupy, z důvodu jejich zaměření na hodnoty, které naplňují smysl života, který je zvláště pro mladé lidi častou otázkou. A také ekologické perspektivy z důvodu práce s nedostatečnými zdroji klienta na různých úrovních pomocí zmocňování a posilování. A nakonec jsem vybrala antiopresivní přístup pro jeho práci s opresí a diskriminací, kterou romská mládež zažívá velice často například ve školních zařízeních.

3.1 Terapie realitou

Terapie realitou nabízí nový úhel pohledu a pozitivní přístup k pomoci lidem s emočním narušením, delikventům a rizikové mládeži. Nezabývá se klientovou minulostí, ale jeho přítomností a blízkou budoucností. Učí ho osvojovat si schopnost naplnit své potřeby způsobem, který neomezuje naplňování potřeb ostatních. Jde o psychoterapeutický směr, který poskytuje pomoc klientovi při řešení problémů, jež vznikají jako důsledek jeho nevhodného a neodpovědného chování. Je zaměřena na respektování vnější reality, aktivní a racionální zvládnání života a na uspokojování potřeb. (Glasser, 2001)

Práce s přítomností klienta a věnování se naplňování potřeb je dle mého názoru velice praktický přístup využitelný v práci v NZDM. Terapie realitou klade na osobnost pracovníka vysoké požadavky, ale myslím si, že může být i pro různé typy pracovníků inspirativním vzorem. Uživatele služby je nutno naučit jednat v souladu s normami, ale zároveň bez nutnosti potlačovat své potřeby a touhy, které, pokud se jim naučí porozumět, mohou být realizované i adekvátním způsobem.

Glasser se v této terapii pokusil skloubit teoretická východiska humanistických a behaviorálních přístupů. Jde o skutečnostní terapii (reality therapy), kterou

charakterizuje trojice pojmů: skutečnost (reality), morální jednání (right) a zodpovědnost (responsibility). Glasserův základní poradenský a psychotherapeutický postoj je humanistický, optimistický: každý jednatel má schopnost duševně se aktualizovat, rozvíjet se, růst, svobodně se rozhodovat a přebírat odpovědnost za své chování a jednání a utvářet svůj životní styl. Neuznává determinismus lidského chování, který zdůrazňují behavioristé. Tvrdí, že pro spokojený život není vždy důležité znát klientovy dřívější pohnutky a vlivy, které vedly k jeho současnému stavu. Zdůrazňuje roli lidských potřeb v životě a nutnost současného uspokojování těchto potřeb pro tělesné a duševní zdraví. Za základní potřeby člověka přitom považuje potřebu milovat a být milován a potřebu osobní hodnoty, cítit, že je člověk užitečný sobě samému i jiným lidem. Při terapii realitou se jen zřídka kdy ptá *Proč?* Raději: *Co děláte?*, nikoliv proč to děláte. (Glasser 2001, s. 51)

Optimistický přístup s důvěrou ve schopnosti jednotlivce považují za to, co cílové skupině rizikové mládeže chybí nejvíce. Vztah, ve kterém by to mohli zakusit, by jim pracovníci NZDM měli nabídnout. Díky němu budou pak ochotni spolupracovat.

W. Glasser dále formuloval osm základních bodů procesu terapie realitou:

1. Vytvoření kladného vztahu poradce s klientem. Na to doporučuje příjemný, pozitivně laděný rozhovor poradce s klientem na vhodné téma.
2. Koncentrace na chování klienta. Snaha přimět klienta, aby pochopil své jednání a aby uznal, že je za své chování zodpovědný a začal se proto chovat kompetentně a odpovědně.
3. Důraz na přítomnost. Nerozebírat klientovy traumatické zážitky z dětství a ani mu nedovolit se k nim pořád vracet ve snaze vyhnout se zodpovědnosti za jeho nynější chování. Důležité je ukázat klientovi, jak může dále rozvíjet své zodpovědné chování. Odmítá přitom tendence klienta svalovat vinu na jiné a omlouvat tím vlastní chyby.
4. Orientace klienta ve vlastním chování. Tedy trpělivé usilování o to, aby klient začal z osobního hlediska adekvátně posuzovat vhodnost a prospěšnost svého chování, aby si své chování začal uvědomovat, orientovat se v něm.
5. Cesta k zodpovědnému chování. Pracovník s klientem vytváří realistický a praktický plán, který má vést ke změně chování klienta. Plán s dosažitelným cílem, jenž má mít vlastnosti zdravého a současně adekvátního chování.

6. Klientův závazek. Klient by se neměl spokojit pouze s plány, ale je důležité dát si také vlastní, motivující závazek, že se začne dle nich chovat a jednat. Poradce mu poskytuje praktické odborné rady a podporu, aby lépe dosahoval konečného cíle.
7. Žádné omluvy. Je zbytečné zjišťovat důvody a omluvy případných neúspěchů klienta při plnění závazků. Klienta pracovník neomlouvá, ale soustřeďuje se na jeho budoucí aktivity.
8. Žádné tresty. Tato terapie odmítá negativní kritiku, sarkasmus, ironické poznámky a jakékoliv tresty ze strany poradce. To ale neznamená, že se klient vyhne přirozeným negativním důsledkům svého chování. (Glasser, 2001)

Ve fázi jednání se zájemcem a mapování považují zejména první bod z přístupu terapie realitou za inspirativní a velice dobře využitelný pro cílovou skupinu NZDM. Souhlasím s premisou, že mládež vedoucí rizikový život neumí správně a odpovědně naplňovat své potřeby. A ten kdo je to může naučit je sociální pracovník, který si s nimi vytvoří silný vztah, který vydrží toto období učení se. Tito uživatelé po něm zoufale touží, což pracovníkovi usnadňuje roli, ale klade na něj i vysoké nároky. A zároveň musí apelovat na odpovědnost uživatele a vést ho k realitě.

Další fáze terapie realitou považují za vhodný rámcový postup pro individuální plánování s uživateli služby. Pracovník uživateli ukazuje prostřednictvím zpětné vazby na neodpovědnost jeho chování a nepřijímá žádné výmluvy. Když si uživatel přizná neodpovědnost svého chování, může s pracovníkem začít prostřednictvím IP hledat odpovědné vzorce řešení uspokojování svých potřeb. Pracovník tyto fáze ale nesmí přeskočit rychlými a dobře míněnými radami, co jak dělat správně hned na začátku, bez zvnitřnění odpovědnosti klientem samotným.

3.2 Existenciální přístup

Existenciální analýza je psychoterapeutický přístup, který se zabývá analýzou podmínek k naplnění života, nalezení smyslu. Je teoreticky - výzkumný směr, který se zabývá rovinou smyslu existence. Z toho vznikla praktická psychoterapeutická léčebná metoda – logoterapie.

Předmětem logoterapie je, dle Frankla, duchovní dimenze života, která se projevuje svobodou volby, odpovědností za smysl nebo bezsmyslné prožívání. Je-li

vůle člověka ke smyslu zmařena, může být kompenzována vůlí k moci, k penězům nebo k libosti. Jindy vzniká existenční frustrace nebo noogenní neuróza. Pramení v konfliktech mezi jednotlivými hodnotami. Člověk k životu potřebuje noologické napětí - napětí mezi smyslem jeho života a jeho úsilím o toto naplnění. Lidský život v sobě nese možnost smysluplného naplnění skrze uskutečnění hodnot. Hodnoty jsou uspořádány tématicky (tvůrčí, zážitkové, postojové) a nejvyšším typem jsou postojové. (Frankl, 2006)

Tvůrčí hodnota je nejčastěji realizována prací, v povolání ve významu „k čemu jsem povolán“. Je charakterizována jako aktivita. Jde jak o vytvoření díla, tak o vykonání činu, není podstatné, co člověk dělá, ale jaký zaujímá postoj k pracovní povinnosti. Proto může mít umělecká tvorba nebo převratný vědecký vynález stejnou hodnotu jako to, když někdo vychovává dítě, svědomitě vykonává své zaměstnání, nebo pečuje o nemocného. Pokud povolání člověka nenaplnuje, je problém v jeho postoji.

Zážitková hodnota je uskutečňována v přijímání vnějšího světa, patří sem zážitky spjaté s vnímáním umění, sportu, přírody či vztahů. Za projev lásky považuje logoterapie trvalé partnerství v manželství a věrnost, odsuzuje náhodný sex.

Postojové hodnoty se realizují v neovlivnitelných osudových situacích tam, kde člověk musí přijmout něco daného (např. smrt, nevyléčitelná nemoc). Frankl říká, že bolest má význam duchovní a duševní – chrání člověka před duševní strnulostí. Dokud člověk trpí, zůstává duševně naživu. Vždy se nabízejí možnosti, jak se zachovat po svém, tedy jaký zaujmout postoj. (Frankl, 2006)

Mládež se ptá často po smyslu svého života. Riziková mládež možná i po smyslu svých nesnází a trápení. Považují za škodu, pokud pracovník tato témata vynechá pro zdánlivou filozofickou nepraktičnost. Právě v procesu posuzování nepříznivé sociální situace uživatele a jeho silných stránek bych považovala zjišťování jednotlivých hodnot uživatele jako přínosné. Myslím si, že pokud pracovník projeví opravdový zájem, může rozvinout zajímavý rozhovor, který nastartuje i motivaci uživatele pro další spolupráci. Pracovník nabídne uživateli nové smysluplné cíle a podpoří jeho tvořivost. Může mu také pomoci v přijímání náročných okolností své situace, které nelze změnit.

Cílem logoterapie je vnitřní naplnění člověka. Život má pro nás nachystaný úkol a každý úkol, který nám život nachystá, je zvládnutelný. Vede člověka k odpovědnosti

za naplnění smyslu – člověk sám si určuje k čemu. Přístup je zaměřený na kapacity klienta a na pozitiva. My jsme odpovědní za odpovědi na otázky, které nám život klade, my dáváme jednotlivým situacím ve svém životě smysl. Logoterapie pomáhá klientovi najít východiska z jeho existenciální frustrace. Uvádí svobodu - od a svobodu - k. Svoboda - od je snaha být nezávislý (emancipace) na lidech, institucích, sociálních podmínkách a svoboda - k (seberealizace) směřuje k odpovědnosti (vůči lidem, institucím atd.). Práce logoterapeuta spočívá v pomoci slovem při nalézání smyslu klientovy životní situace. Základním prvkem je jasné oddělení osudu od svobody (svobodného jednání, postoje). (Längle, 2001)

Jelikož všichni mladí lidé touží po svobodě, a proto považují rozhovory na toto téma pro cílovou skupinu NZDM za lákavé. A zároveň prospěšné v ujasnění si, že svoboda musí být vždy spojena s odpovědností.

Techniky, které tento přístup využívá, jsou: pomoc slovem, pomáhající rozhovor a reinterpretace klientovy situace, hledání kapacit u klienta pro nalezení svobody, odpovědnosti, pozitiv, která může využít pro rozhodování, konfrontace, instrukce, vysvětlování, přesvědčování, zdůvodňování, zvyšování sebevědomí a pozorování. (Längle, 2001)

Další je *metoda postojové změny*. Postojová změna napomáhá k přestavbě patologických postojů k vlastnímu životu, volbám a činům, které vedou k pasivitě. Při nezdravém postoji se člověk vidí jako oběť okolností. Terapeut v rozhovoru pomáhá vytvořit si od tohoto postoje odstup. Děje se tak buď racionální argumentací, kdy se jeho negativních výroků využije k zaujetí nového postoje. Vede k uvědomění, že je člověk za své postoje a počínání odpovědný. Například, i když trpím úzkostí, nemusím podle ní jednat. Nikdy nezáleží na tom, co očekáváme od života my, nýbrž, co očekává život od nás. Někdy si klient trápení oblíbí jako něco, čím je život alespoň trochu zajímavý. Hlavním nástrojem terapeuta v tomto případě bývá optimistický postoj, dodávající naději na zisky hodnotově prospěšné. Při zdravém postoji uzná těžkosti jako součást svého života, vidí úkol a příležitost. Naproti tomu nereálné představy a „plané naděje“ působí pokles odolnosti. Terapeut v roli průvodce pomáhá tyto nerealizovatelné představy brzdit.

Následující *metoda dereflexe*, je dle Frankla odvrát od vidění se jako toho nejdůležitějšího. Vůdčí myšlenkou je naučit klienta využívat své duchovní schopnosti a

nemyslet na své potíže. Musí se tak ovšem dít nepřímo. Musí to však být něco, kvůli čemu je ochoten sám sebe odsunout do pozadí. Toto nelze vymyslet za klienta, lze s ním pouze hledat a nabízet, co by mohlo tuto podmínku splňovat. Člověk svým myšlením, cítěním a jednáním vždy zároveň dosahuje mimo sebe, pokud tak nečiní nebo pokud ulpívá na vlastním uspokojení a slasti, pokládá za důležitého jen sebe, a pak je nemocný. Je potřeba zde být pro druhé lidi. Jen tak si žít a užívat, to je prostě příliš málo, to člověk psychicky neunes. Při silné fixaci na problém klient příliš usiluje o dosažení žádoucího. Dereflexe má pomoci zvažovat alternativy na základě společných kritérií, například zisky – ztráty, co nám rozhodnutí se pro určitou možnost přinese, co tím naopak ztratíme.

Poslední *metoda paradoxní intence* je postup, kdy je klient veden a povzbuzován, aby si paradoxně přál to, čeho se tolik obává, před čím utíká. Podstatným prvkem je úmyslné využívání humoru. Ke svému účinku však potřebuje pečlivou přípravu, určitou dobu a musíme si počínat rozhodně. Paradoxní přání, aby iracionálně obávaná situace nastala, vede k zaujetí odstupem a vzdorného postoje. Vlastní terapeutický účinek se dostavuje v průběhu praktického experimentu. Nemůžeme se bát toho, co si přejeme. Obtížně se paradoxní intence uskutečňuje u nedůvěřivých osobností. Absolutně se pokusům o paradoxní intenci doporučuje vyhýbat při sebevražedných tendencích, akutních psychotických stavech, u depresí. (Frankl, 2006)

Za přínos zmíněných technik práce považují soustředění se na klientovy silné stránky a pozitiva, na což se v práci s rizikovou mládeží, kvůli zaujetí jejich problémy, lehko zapomíná. Také považují za užitečné nasměrování klienta dál než jen na své uspokojení a nedovolit mu jako oběti setrvávat v pasivitě.

3.3 Ekologické perspektivy

Ekologická perspektiva se vyvinula koncem 70. let minulého století. Hodnotí člověka v rámci celého prostředí a soustřeďuje se na otázky vztahu člověka a jeho prostředí. Vychází z předpokladu, že pro přežití organismu i prostředí je nezbytná jejich vzájemná interakce. Dle Gojové lidé na své prostředí nejen reagují, ale také se mu aktivně přizpůsobují a mění jej. Právě na jejich společných hranicích vzniká mnoho životních stresů a problémů. Ekologická perspektiva je založena na reformním paradigmatu, které zde chápe sociální práci jako cestu k odstranění bariér a posílení

předpokladů. Sociální pracovník musí být pozorný k vzájemnému ovlivňování klienta a jeho prostředí, jeho cílem je vyvážit napětí mezi prostředím a systémem klienta. Tedy souběžně zlepšit kvalitu prostředí a zvládací schopnosti klienta. Hlavním cílem je posílit sociální fungování jedince a zabránit sociálnímu vyloučení. (Gojová, 2006)

Posílení fungování a prevenci sociálního vyloučení považují také za hlavní cíl práce s rizikovou mládeží a zejména v práci s romskými uživateli NZDM. Tato cílová skupina potřebuje posílení předpokladů a pojmenování bariér a práci na jejich odstraňování, aby se pak mohla aktivně zapojit do společnosti a také pozitivně měnit své životní prostředí. A sociální služby NZDM by je, dle mého názoru, měly na to připravit.

Dle Janebové je důležitým pojmem pro ekologický přístup *resilience*, tedy nezdolnost. Resilience zdůrazňuje oboustrannou schopnost adaptace – přizpůsobení se člověka na prostředí a schopnost prostředí vycházet vstříc člověku. Účelem sociální práce je posilovat ty interakce mezi člověkem a jeho prostředím, které maximalizují schopnost adaptace na obou stranách. (Janebová, 2014)

Tento přístup se zabývá fungováním jedince v prostředí a vzájemnými interakcemi, na které může jedinec reagovat vytvořením tzv. resilience, když zvládne využívat svých schopností pro odolávání krizi z očekávání prostředí. Například Punová rozpracovává systém resilience jako konceptu práce s rizikovou mládeží. Neptá se: „Co je špatně? Proč má dítě nebo mladistvý problémové chování?“ ale opačně „Proč se něco špatného nestalo? Proč řada adolescentů z dysfunkčního prostředí nyní funguje bez problémů? A snaží se pracovat se systémovou podporou resilienčních činitelů v životě rizikové mládež od podpory sebevědomí a odolnosti u jednotlivců, přes vytváření center pro chlapce a dívky, až po nabízení školení a podpory rodičů atd. (Punová, 2012)

Práci Punové považují za nepřínosnější pro rozvoj práce se silnými stránkami uživatelů. Je důležité objevovat zdroje, které každý jednatel má. Považují za důležité tuto část práce v NZDM rozvinout, protože je velice poddimenzována. Často jsem se v praxi setkávala v náhledech dlouholetých pracovníků z přímé péče s podceňováním klientů a také s mnohými předsudky vůči romským uživatelům, nebo plošnými zobecněními místo individuálního přístupu. Práce s resiliencí by mohla být vhodnou prevencí.

Součástí ekologického přístupu je i koncept sociálního fungování, který u nás rozpracoval zejména Navrátil. Posouzení situace klienta podle tohoto konceptu si všímá rolí, které jedinec zaujímá, jakým způsobem naplňuje nebo nenaplňuje očekávání prostředí, a v jaké jsou vzájemné interakci. Pokud role jedince a očekávání společnosti v rovnováze nejsou, dochází ke krizovým situacím. Nejen uživatel nemusí zvládat požadavky prostředí, ale také prostředí nemusí mít adekvátní požadavky na jednotlivce. (Navrátil, 2001)

V nich Navrátil rozlišuje tři typy sociálního fungování. První je *adaptivní* (přizpůsobivé) – člověk je schopen poradit si se zátěžovou situací buď sám, nebo je schopen využít služby sociální práce. Další je *rizikové* – člověk hůře reaguje na zátěžovou situaci, je zranitelnější. Sociální pracovník by měl člověka s takovým fungováním identifikovat a předcházet problémům prevencí. Dále by měl pracovat kromě podpory kompetencí klienta (zmocňování) i se systémy, které vytvářejí riziko (např. rodinný ekosystém). A nakonec *maladaptivní* (nepřizpůsobivé) - problémy v některých systémech jsou vážné, systémy je nejsou schopny samy bez pomoci řešit. Sociální pracovníci jednak pracují na obnově klientova sociálního fungování, ale současně pracují i na reformě sociálních podmínek. (Navrátil, 2001)

Náhled sociálního fungování, dle mého názoru, může rozšířit úhel pohledu sociálních pracovníků v NZDM o zamyšlení se nad adekvátností požadavků prostředí na klienta. Tato možnost se může u rizikové mládeže vyskytovat často. Tomu myslím při jednání se zájemcem nebývá věnováno tolik pozornosti jako jednotlivci a jeho nezvládnutí.

Holistické pojetí, jako další pojem ekologického přístupu, vychází z teorie systémů, podle které člověk není jen suma částí, ale je ovlivňován jejich vzájemnými interakcemi a to dle dimenze *biologické* (zdraví, omezení ve fyzických aktivitách, celková kondice), *psychologické* (kognitivní i emoční složka, stabilita/labilita, psychohygiena), *sociální* (vztahy a fungování v nich, sociální začlenění, vztah k autoritám, volný čas) a *spirituální* (vztah k transcendentnu, hodnoty, náboženská praxe). Dimenzi tvoří bariéry a předpoklady, které na člověka působí na úrovni mikroprostředí, mezoprostředí a makroprostředí. *Mikroprostředí* je jedinec a jeho vnitřní svět, individuální osobnost, fungování a bariéry na této úrovni. *Mezoprostředí* jsou vztahy s nejbližšími – rodinou, přáteli, jaké má v nich zdroje a bariéry pro vyřešení problémů. A *Makroprostředí*

obsahuje fungování jedince v společenských strukturách – ve škole, komunitě, na úřadech, v institucích a sociálních službách, tamní zdroje a bariéry. Ekologická perspektiva staví na aktivizaci předpokladů (silných stránek), a to jednak předpokladů jedince, ale také předpokladů prostředí, se kterým na sebe člověk a prostředí vzájemně působí. (Navrátil, 2001)

Kvůli komplexnosti tohoto přístupu posouzení nepříznivé sociální situace uživatele a také dále komplexní práci s ní jej považují za vhodný pro metodiku individuálního plánování NZDM. Mohla by práci s uživateli ukotvit a poskytnout pracovníkům základ, jak oblasti individuálního plánování uspořádat, zejména při zjišťování možných předpokladů a příležitostí jednotlivých uživatelů. Pro uživatele služby NZDM je velice potřebné je posilovat, doplňovat jim chybějící zdroje na všech úrovních a připravovat je na fungování bez sociální služby v budoucnu. Autoři Matoušek a Pazlarová považují tento model také za vhodný pro individuální plánování s rizikovou mládeží v ústavní výchově a jako přípravu na samostatný život. (Matoušek, Pazlarová, 2008)

3.4 Antiopresivní přístup

Tento přístup patří mezi přístupy v sociální práci, které jsou označovány jako antidiskriminující a antiopresivní = namířené proti znevýhodňování a utlačování. Cílem antiopresivního přístupu je redukovat individuální a institucionální diskriminaci založenou na rase, pohlaví, postižení, sociální třídě, sexuální orientaci. A dále snaha o nahrazení opresivních hierarchických vztahů rovnoprávnými, které by umožňovaly seberealizaci jedince. (Matoušek, 2001)

Jelikož situace v českém vzdělávání je vůči dětem z romské menšiny nastavena pořád ve větší míře segregačně, považují antiopresivní přístup za možný přínos pro práci s romskými uživateli NZDM. Škola je místo, kde se mnozí z nich poprvé setkávají s majoritní společností naplno a také mnozí dostávají naplno pocítit svojí odlišnost. Na druhou stranu právě NZDM může být místo, kde zažijí majoritní společnost jednající antidiskriminačně.

Obecný antiopresivní přístup analyzuje formy útlaku/oprese/diskriminace a hledá, kde je jeho příčina. Je to strukturální znevýhodnění určitých skupin, kterým jsou ubírána některá práva a možnosti, která jsou běžně dostupná většinové

společnosti. Sociální pracovník může intervencí opresi posílit nebo odstranit, proto je nutné, aby měl povědomí o sociálně-politickém kontextu a nezůstával tak součástí problému. Opresi lze rozdělit na institucionalizovanou a neinstitutionalizovanou – „nepsanou“. (Gojová, 2006)

Myslím si, že sociální pracovníci v NZDM by měli s možností různých projevů oprese u romské školopovinné mládeže brát v potaz a prostřednictvím pravidelných rozhovorů vědět o jejím vývoji. Měli by umět zasáhnout v případě šikany. Hledat její zdroje a nabízet uživateli různé možnosti, jak v jednotlivých situacích reagovat, posilovat uživatele, aby ji dokázal čelit. Diskriminace může být, dle mého názoru, také častým důvodem školní neúspěšnosti a zanedbávání školní docházky romskými dětmi, nebo žádosti o přeřazení do speciální školy, z podnětu rodičů dítěte.

V praxi se bývají aplikovány rozdílné typy antiopresivních přístupů:

- a) *Asimilační přístup* – sociální pracovníci mohou vnímat problémy klientů jako projevy nedostatečné akulturace. Svoji roli chápou jako pomoc se klientovi adaptovat.
- b) *Liberální pluralismus* – jsou zdůrazňovány rovné příležitosti. Nikterak ovšem nejsou brány v úvahu rozdílné výchozí možnosti.
- c) *Kulturní pluralismus* – zkoumá nečekané výhody či přednosti takové kulturní rozmanitosti, pokud se tyto rozmanité složky společnosti naučí spolu komunikovat, přináší to nečekané výhody většině i menšinám. Úkolem je podporovat kulturní i intelektuální výměny mezi nimi.
- d) *Strukturalismus* – vychází ze skutečnosti, že jednotlivé sociální skupiny mají ve společnosti různá postavení.
- e) *Perspektivy minoritních skupin* – usilují o zapracování pohledu minorit do sociálních služeb. Vycházejí z předpokladu, že opresi mohou změnit především ti, kteří ji zažívají. (Navrátil podle Matouška 2001, s. 240-241)

V práci s romskými dětmi a mládeží v NZDM, v současné době převažuje dle mých zkušeností asimilační přístup, který má zajisté z důvodu podpory procesu úspěšné socializace své opodstatnění. Ale myslím, že bylo vhodné pro pracovníky NZDM inspirovat se i přístupy dalšími. Například kulturním pluralismem a perspektivami

minoritních skupin. V mnohých sociálních službách se již úspěšně dali na cestu vzájemného poznávání. Nejvíce mně oslovuje projekt Romského muzea v Brně a jejich aktivit.

Jedním z dalších rysů antiopresivního přístupu je také uplatňování tří imperativů. *Spravedlnost* – se všemi bude nakládáno podle stejných práv, která jim náleží. Velký důraz je věnován problematice etnických menšin.

Rovnost – rovné zacházení neznamená zacházení se všemi stejně, ale je třeba brát v úvahu specifické potřeby lidí (např. vozíčkáři). Sociální pracovník se má zaměřit tedy na rovná práva a příležitosti.

Spoluúčast – např. klientů na plánování, koordinaci a vyhodnocování služeb. Dochází tak ke „zmocňování“ klientů a služby potom lépe odpovídají jejich potřebám. Úkolem sociálního pracovníka je pomoci klientům, aby mohli být sociálními aktéry, kteří jednájí ve svobodné odpovědnosti za sebe i za ostatní. Moc nemá být předávána (učitelem, soc. pracovníkem), ale vytvářena v rámci praxe, do které jsou lidé zapojeni, formou kolektivní akce prováděná na základě sdíleného cíle. (Matoušek, 2001)

Ve všech třech imperativech spatřuji prostor pro práci NZDM. Jednak v rámci klubu, tedy pomocí vytváření vhodného prostředí a způsobem jednání pracovníků s uživateli služby a také i přípravou na různé společenské situace, do kterých se uživatel mohou dostat v běžném životě.

Posuzovací konceptem pro nepříznivou sociální situaci klientů je tzv. PCS analýza dle Thompsona. Kde je ve třech úrovních posuzována samostatně dimenze klienta a dimenze sociálního pracovníka.

1. Personal (osobní úroveň) – Klient (K) - individualita klienta a jeho prožívání oprese. Sociální pracovník (SP) – jeho vlastní hodnoty a přesvědčení o K, mohou být převzaty z jeho kultury a být diskriminační.
2. Cultural (kulturní úroveň) – K - společenské prostředí K, společnost a její stereotypní pohled vzhledem k určité skupině, jaká je kultura K? SP – sdílí hodnoty a názor většinové společnosti?, reflektuje je?, zná kulturu K?
3. Structural (strukturálně-společenská úroveň) – K - institucionalizovaná oprese, diskriminace ve společnosti - zákonná, organizacemi, institucemi, kde se v ní

klient nachází a jaké problémy mu to způsobuje. SP - posiluje institucionalizovanou opresi nebo na ni kriticky nahlíží, případně ji mění. (Thompson podle Gojová, 2006, s. 50)

Rozhovor s uživatelem o těchto oblastech považují za přínosný, pokud o něj uživatel sám projeví zájem. Je důležité zaměřit se na pocity klienta při opresi na a její možná praktická řešení. U romské menšiny vidím riziko ve svalování všech svých problémů na rasismus a diskriminaci. Pracovník by měl klienta citlivě vést k objektivnímu rozlišování, co je a co není oprese a diskriminace.

Mezi techniky práce patří zejména *zmocňování* (empowerment) klientů. Znamená to pomoc lidem, aby získali větší kontrolu/moc nad svým životem a podmínkami. Tedy aby si jednotlivec nebo skupina v praxi osvojili takové dovednosti, které jim pomohou zvládnout podmínky, v nichž žijí; aby některé podmínky aktivně měnili nebo aby se jim adekvátně přizpůsobovali (např. sociálně vyloučení). Zmocňování je cesta, která má klientům pomoci odmítnout a překonat omezení oprese, klade důraz na změnu strukturálních nerovností (např. Romům). Naproti tomu *uschopnění* je pouze prvek osobní změny, které nebere v úvahu širší sociální kontext života klientů. Patří sem posilňování participace formou zapojení se. Například posilňující model a partnerství v sociální práci. (Gojová, 2006)

Zmocňování by bylo podle mě možno uživateli postupně rozvíjet v individuálním plánování i formou různých nácviků scének, workshopů a přednášek. Od sociálních pracovníků vyžaduje i aktivity směrem k většinové společnosti vedoucí k prevenci diskriminaci cílové skupiny, co ještě není pořád u nás v NZDM časté.

3.5 Shrnutí

Ve třetí kapitole jsem uvedla čtyři z teorií a metod sociální práce, které považují za využitelné pro práci s romskými uživateli NZDM ve věku 6 až 14 let v metodice individuálního plánování. Uvádím jich víc proto, aby si pracovník mohl zvolit ten, který mu bude připadat nejvhodnější pro konkrétního uživatele a jeho aktuální nepříznivou situaci. Anebo si pracovník zvolí jeden nebo dva, které budou nejvíce vyhovovat jeho individuálnímu stylu práce a v nich bude své dovednosti prohlubovat.

V rámci terapie realitou jsem jako vhodné si pro metodiku zvolila jako důležité fázi vytváření vztahu – pouta mezi pracovníkem a uživatelem a fázi konfrontování

uživatelé s jeho neodpovědným chováním v naplňování svých potřeb. Až po jeho uvědomění a zvnitřnění reality o sobě může nastoupit třetí fáze nahrazování vzorců chování odpovědnými. Tento postup by mělo kopírovat a nepředbíhat, dle mého názoru, i IP uživatelé.

Existencionální perspektivy považují za nejvíce obohacující v postoji ke smyslu života a v otvírání tématu hodnot (zážitkových, tvůrčích a postojových), na které jsou mladí lidé v tomto životním období citliví. V individuálním plánování může pracovník dle nich mapovat nepříznivou sociální situaci uživatele a také v IP pracovat na jejich naplňování.

Ekologické perspektivy pro metodiku IP zase poskytnou rámec úrovní práce (mikro, mezo a makro). A jsou důležité pro práci jak s předpoklady a zdroji uživatele, tak s jeho bariérami a riziky v jednotlivých úrovních. Také doporučuji práci na zvyšování rezilience – odolnosti uživatele vůči negativním jevům v jeho okolí.

A nakonec antiopresivní přístup jsem zařadila pro oblast práce s diskriminací a opresí, kterou mohou uživatelé v této cílové skupině zažívat zejména ve škole, ale i v jiných oblastech života. Tento přístup by je měl vyvést z pasivního zdůvodňování své nepříznivé situace diskriminací prostřednictvím zplnomocnění k aktivitě a samostatnosti při řešení projevů oprese na různých úrovních běžného života

4 Nedostatky v procesu individuálního plánování

Cílem této kapitoly je přiblížit možné nedostatky individuálního plánování v NZDM na příkladu zhodnocení konkrétního zařízení se zaměřením na cílovou skupinu romských uživatelů ve věku 6-14 let.

4.1 Výsledky empirické práce v NZDM ZRNKO Charity Vsetín

Jelikož jsem měla možnost zpracovat empirickou absolventskou práci, jejíž cílem bylo zhodnocení procesu individuálního plánování v NZDM ZRNKO Charity Vsetín se zaměřením na romské uživatele ve věku 6 až 14 let, ráda bych zde zmínila její výsledky. Poté bych z nich částečně vycházela při vytváření metodického pokynu pro individuální plánování s touto cílovou skupinou. **První výzkumnou otázkou jsem zjišťovala, jestli individuální plánování řeší nepříznivou sociální situaci svých uživatelů a druhou výzkumnou otázkou naplňování kritérií 5. standardu kvality sociálních služeb.**

V první otázce jsem dospěla k závěru, že papírové IP na nepříznivou sociální situaci a reálné možnosti uživatelů nereagují, neřeší ji a nepracuje s ní. Ale zápisy intervencí a rozhovorů s uživateli i pracovníky mne vedly k tomu, že ve skutečnosti klíčové pracovnice s uživateli na oblastech, které posoudili jako nepříznivou situaci, pracují a v rámci možností NZDM ji i dle výroků respondentů celkem úspěšně řeší. **Individuální plánování tedy s nepříznivou sociální situací svých uživatelů pracuje, ale neřeší ji systematicky.**

Z druhé výzkumné otázky jsem vyvodila závěr, že **kritéria 5. standardu kvality zařízení naplňuje pouze formálně.** NZDM ZRNKO má postupy individuálního plánování, dle kterých také postupuje. Pracovník plánuje vzhledem na osobní cíl uživatele, ale ten je zvolen nevhodně pouze jako volnočasová aktivita. Klíčový pracovník s uživatelem službu pravidelně hodnotí, ale nereaguje na aktuální nepříznivou sociální situaci. Pracovníci si mezi sebou informace o individuálním plánování předávají, ale postup nemají zaznamenán v metodice zařízení.

Slabé stránky procesu individuálního plánování NZDM ZRNKO:

Jsou to zejména papírové IP. Způsob volby osobních cílů v nich nefunguje jako dojednávání, ale pouze jako návrh uživatele, jsou špatně hodnotitelné, aktivita

pracovníků v prosazování sociálních cílů v návaznosti na nepříznivou sociální situaci je velice malá. IP nemají žádnou provázanost s intervencemi a nepříznivou sociální situací. V metodice není popsán způsob předávání informací o nepříznivé životní situaci uživatelů a osobních cílech IP mezi pracovníky.

Silné stránky procesu individuálního plánování NZDM ZRNKO:

Dobré a efektivní záznamy intervencí s uživateli, práce s nepříznivou životní situací v rámci konkrétních aktivit v klubovně. Klíčové pracovnice znají nepříznivou sociální situaci svých uživatelů, mají jejich důvěru, vědí, jak by nepříznivou situaci měly řešit a dle toho také v řešení postupují, i když ji nezaznamenávají do IP. Tři ze čtyř respondentů mají celkem dobrý náhled na svoji nepříznivou situaci a jsou si vědomi, jak jim NZDM ZRNKO s ní pomáhá, což považují také za vizitku dobré kontaktní práce pracovnic zařízení.

Návrhy a doporučení:

Více pracovat v papírovém IP s nepříznivou sociální situací uživatele a také s možnostmi a silnými stránkami klienta. Nynější cíle IP bych doporučovala použít do kroků nebo aktivit vedoucích k cíli a hlavní cíl nebo zakázku formulovat ze zjištěné nepříznivé sociální situace. Průběžně více doplňovat nepříznivou situaci z intervencí. Pracovník by měl vyslechnout cíle zvolené uživatelem, ale korigovat jej a aktivně mu nabízet cíle vedoucí k zakázce a dojednávat je s ním. Může popsat i to, co uživatel například odmítl. Popsat v IP i možná rizika nebo ohrožení pro uživatele.

4.2 Shrnutí

V empirickém zhodnocení procesu individuálního plánování v NZDM ZRNKO jsem dospěla k závěru, že práce s uživateli v zařízení se od nepříznivé situace prakticky odvíjí, ale systematicky ji neřeší. A v IP pracovnice hodnotí jejich osobní cíle, které z ní nevycházejí ani nejsou v souladu s cíli a posláním zařízení, ale pouze volnočasovými aktivitami.

Kritéria 5. standardu kvality zařízení naplňuje pouze formálně, protože pracuje s nevhodně zvolenými osobními cíli.

II. METODICKÁ ČÁST

5 Metodika pro individuální plánování s romskými uživateli ve věku 6-14 let v NZDM

V poslední čtvrté kapitole bych představila metodologii práce, mnou navrhovanou metodiku individuálního plánování pro NZDM se zaměřením na romské uživatele ve věku 6- 14 let s konkrétními příklady technik využitelných v jednotlivých fázích. Vychází z evaluačního cyklického modelu IP s použitím existenciálních přístupů, terapie realitou, ekologických a antiopresivních perspektiv.

5.1 Metodologie práce

Bakalářskou práci jsem zpracovala jako teoretickou práci aplikačního charakteru, založenou na práci s neempirickými daty a jejich aplikaci na specifickou cílovou skupinu. (Bugel, Šlechtová, 2012, s. 197)

Použila jsem zejména metod dedukce a konkretizace. Tedy vyvozením závěrů vhodných pro praxi z více odborných zdrojů zabývajících se teoriemi a metodami sociální práce a metodikami individuálního plánování. Popsala jsem různé přístupy k tematice, vybrala nejvhodnější a konkretizovala je. Aplikovala jsem je ve vytvořeném novém modelu metodiky individuálního plánování pro cílovou skupinu romských uživatelů NZDM ve věku 6 až 14 let.

5.2 Návrh metodiky

1. Fáze – Jednání se zájemcem o službu

Popis fáze: První fáze individuálního plánování je vlastně proces jednání se zájemcem o službu, protože tady individuální plánování začíná. Trvání by mohlo být například 10 prvních návštěv v NZDM, dle individuality zájemce může být i méně.

- Nejdříve pracovník poskytuje zájemci stručné základní informace o klubu (otvírací doba, kontakty, programy, pravidla, práva a povinnosti uživatelů, možnosti stížností atd.)

- Poté pracovník začne zjišťovat postupně nepříznivou sociální situaci zájemce, aby mohl určit, jestli spadá do cílové skupiny zařízení. Vede s uživatelem rozhovor o tématech:
 - a) spokojenost s pobytem v klubu, náměty na zlepšení, zpětná vazba k pracovníkům,
 - b) vztahy s vrstevníky,
 - c) škola,
 - d) rodina,
 - e) chování, které může uživateli způsobit újmu,
 - f) ohrožující situace, které v klientově životě v nejbližší době mohou nastat.
- Pracovník v rozhovoru respektuje případnou neochotu klienta mluvit. Ale příště se na vynechanou oblast zeptá znovu. Pokud rozhovor vážne, může být pracovník změněn.
- Cílem rozhovoru je formulovat tzv. cíl spolupráce, tedy v čem může NZDM a pracovníci být klientovi užiteční a také pojmenovat jeho silné stránky a příležitosti v jednotlivých oblastech. Pracovník vše zaznamená do nepříznivé sociální situace uživatele a doplní o svá pozorování zájemce v klubu v kolektivu dalších uživatelů.

Cíl: Cílem první fáze je seznámení se zájemce s NZDM a seznámení se pracovníka se zájemcem a jeho nepříznivou sociální situací, ale také jeho silnými stránky a příležitostmi. Z toho vychází společné nalezení možného cíle spolupráce, který bude uveden ve smlouvě. Pracovník zjišťuje, jestli uživatel patří do cílové skupiny zařízení. Dalším cílem je také počátek budování vzájemné důvěry.

Techniky:

- a) Existencionální perspektivy - zjišťování hodnot tvůrčích, zážitkových a postojevých může pracovníkovi hodně napovědět o slabých místech nepříznivé situace.

Příklad č. 1: *Zájemce se často ve volném čase nudí, tedy má asi absenci zážitkových a tvůrčích hodnot. Pracovník může pokračovat ve zjišťování, co ho baví, nebo co ho kdysi bavilo. Jestli vyzkoušel nějaký sport nebo umění. Jako cíl spolupráce je možné mu nabídnout nějaké aktivity či dílny v NZDM, aby zjistil, co by ho mohlo bavit.*

- b) Ekologická perspektiva - je další možností, jak srze příležitosti a bariéry na mikro, mezo a makro úrovni popsat nepříznivou sociální situaci.

Příklad č. 2: *Zájemce si moc nerozumí s rodiči. Je to bariéra na mezo úrovni. Jaké má na této úrovni příležitosti? Pracovník může zjišťovat, jestli si rozumí s některým se sourozenci, nebo jiných příbuznými. Jestli má nějaké kamarády, kteří dobře vycházejí s rodiči. Co by mu mohlo ve vzájemném porozumění pomoci? Například naučit se trpělivěji komunikovat a naučit se asertivně přesazovat svůj názor. Pracovníci v NZDM by mu mohli jako cíl spolupráce nabídnout pravidelný rozhovor nebo i modelový nácvik situací, které ho rozčilují.*

Příklad č. 3 - Kazuistika – zjištěné nepříznivé sociální situace zájemce o službu dle témat rozhovoru:

Luky (14 let) pochází z romské rodiny. Má 3 sourozence, je nejmladší. Se sourozenci si teď moc prý nerozumí, s jednou sestrou trochu lépe. Situaci doma popisuje jako v pohodě nebo jak kdy, když ho to tam nebaví, jde k bratranci. Bydlí s oběma rodiči, ale nejlépe si prý rozumí s babičkou. Ta bydlí v sousedství. Oba rodiče jsou zaměstnaní, otec v technických službách města, matka ve speciální škole. Dle vlastních slov si se sourozenci nepovídá. S rodiči občas ano, občas ne. Rodiče jsou často pryč, většinou se doma mívá.

Navštěvuje klasickou ZŠ, ve třídě jsou pouze dva Romové. Rozumí si dobře se svojí třídní učitelkou. Z předmětů má rád matematiku, výtvarnou výchovu a tělocvik. Problémy má prý s hudební výchovou, protože často zapomíná věci. Přes jinou neziskovou organizaci má doučování z češtiny a angličtiny. Má i nějaké bílé kamarády, kteří nejsou rasisti, jak sám říkal. S těmi, kteří rasisti jsou, se občas pobije, ale necítí se ve třídě v menšině. On se jako rasista necítí, ale říká, jak oni ke mně, tak já k nim. Bývá často nemocný, a proto nemůže chodit do školy.

Ve volném čase rád hraje fotbal a tančí hip-hop. Doma rád spí nebo je na facebooku, chodí s kamarády ven hrát hry nebo se jen tak procházet. Chodí s partou kamarádů, občas prý i něco rozbili, když se nudili, ale většinou hrají fotbal. Jednou se dostal do rvačky, kdy musela být přivolána policie, jinak prý s policií často problémy nemá.

Poprvé přišel do NZDM s kamarádem a hlavně kvůli kamarádům sem chce docházet. Říká, že s pracovníci vychází dobře i si s nimi rád povídá, ale své problémy si řeší sám. Kdyby do klubovny nechodil, chyběli by mu kamarádi a společnost. Nejraději tady hraje ping-pong a stolní fotbal. Rád se také seznamuje s novými lidmi, párkrát si v NZDM něco potřeboval zkopírovat na referát. Měl častěji zákazy v NZDM za výbušnost, nadávání, něco rozbil, teď jich prý má méně. Ještě uvedl, že má závislost na facebooku, má trochu problémy v mezilidských vztazích a má astma.

Nepříznivá situace, rizika:

- a) rizikové trávení volného času, závislost na facebooku, je ohrožen neodpovědným zacházením s osobními informacemi,*
- b) potřeba upevnění kontaktu s vrstevníky, vyhnutí se nevhodným partám, je ohrožen trestnou činností,*
- c) vyskytuje se u něj nezodpovědné chování a problematická komunikace se sklony k agresi,*
- d) častá absence ve škole kvůli nemocím.*

Silné stránky: *Zájemce má rád společnost, je ochoten komunikovat s pracovníci a přijímat zpětnou vazbu a má záliby hip-hop a fotbal (mikro úroveň).*

Má hezký vztah s babičkou a bratrancem i jednou sestrou (mezo úroveň).

Navštěvuje klasickou ZŠ nikoliv speciální a má i pozitivní kontakty s majoritou, rozumí si s třídní učitelkou.. Příležitostí je i fakt, že má oba rodiče zaměstnané. (makro úroveň)

2. Fáze - Uzavření smlouvy a cíl spolupráce

Popis fáze: V této fázi se uživatel i pracovník rozhodují, jestli budou pokračovat ve spolupráci. Jestli uživatel chce využívat službu.

- Pracovník seznámí zájemce podrobněji se službou (poslání, principy, zejména s nízkoprahovostí a dalšími). Také s povinnostmi pravidelného rozhovoru o výše zmíněných tématech, připomene jeho práva i povinnosti.
- Nechá zájemci dostatečný prostor na dotazy.
- Společně proberou pracovníkův popis jeho nepříznivé sociální situace. Zájemce ho případně doplní. Pracovník navrhuje cíle spolupráce, zájemce souhlasí nebo nesouhlasí, probíhá dojednávání.

- Pracovník zájemci smlouvu vysvětlí a poté uzavřou ústní smlouvu o využívání služby s písemným záznamem. Do smlouvy uvede pracovník cíl spolupráce, který vznikl společným dojednáváním se zájemcem o službu.
- Zájemce, nyní už uživatel si zvolí klíčového pracovníka.

Cíl: Uživatel plně informován uzavře ústní smlouvu o využívání služby, která obsahuje cíl spolupráce vycházející z jeho nepříznivé sociální situace a cílů zařízení. Pracovník s uživatelem navázal vztah, uživatel má zájem využívat službu.

Techniky: rozhovor, aktivní naslouchání, parafrázování, opravdový zájem, pozitivní přijetí.

- a) Terapie realitou – považují ji za dobrý způsob motivace klienta pro další spolupráci. Před samotným podpisem smlouvy se pracovník snaží povídat si se zájemcem co nejvíce, jak v kolektivu, na tišším místě klubu, tak o samotě. Lze začít čímkoliv, o co zájemce projeví zájem. Pracovník ho přijímá takového jaký je, nesmí se nechat odstrašit nebo odradit žádným jeho chováním. Zájemce/uživatel by měl zažít, že někoho nezajímají na prvním místě jeho průšvihy a to s čím má problémy, ale že pracovníka zajímá on jako osoba a věří, že má i dobré a silné stránky. Rozhovor je orientován na přítomnost a budoucnost, ne minulost. Zároveň pracovník ale nezavírá před nezodpovědným chováním uživatele oči a neomlouvá ho, pojmenovává ho jako nezodpovědné. Snaží se také zájemcovu pozornost zacílit na to, co dělá dobře, o čem sní, co má pro něj hodnotu.

Příklad č. 4: Pracovník může využít v rámci realitní terapie následujících otázek:

Co tě baví?

V čem si myslíš, že si dobrý?

Co ti jde v tom nejlépe?

Jak se vidíš v budoucnosti?

Co je pro tebe v životě nejdůležitější?

Co máš nejraději?

Co nejraději děláš?

Kde se cítíš nejlépe? Proč?

Čeho si myslíš, že si kamarádi na tobě váží?

Čeho si ty vážíš na svých nejbližších lidech?

3. Fáze – Individuální plán, IP a jeho hodnocení

Popis fáze: V této fázi, pokud je vytvořena důvěra a uživatel do NZDM dochází pravidelně, si pracovník pravidelně opět povídá s uživatelem o tématech spolupráce (navíc bod b)):

- a) spokojenost s pobytem v klubu, náměty na zlepšení, zpětná vazba k pracovníkům,
 - b) rozhovor o minulých cílech spolupráce, pokud už byly formulovány (ve smlouvě, nebo předchozím rozhovoru)
 - c) vztahy s vrstevníky,
 - d) škola,
 - e) rodina,
 - f) chování, které může uživateli způsobit újmu,
 - g) ohrožující situace, které v klientově životě v nejbližší době mohou nastat.
- Tato fáze se bude s uživatelem služby pořád opakovat (neméně jednou za 6 měsíců, nejlépe vždy při pozorování změny v nepříznivé situaci) a to jak na individuální plánování služby a jejího hodnocení, tak i na hodnocení i služby samotné.
 - U všech zmíněných oblastí jde o hledání průsečíků, v nichž by mohl být pracovník NZDM klientovi užitečný.
 - Cíle spolupráce jsou zaznamenány a při příštím rozhovoru se k nim pracovník vrátí.
 - Rozhovor vede k tomu, jak by klientovo čerpání služby mělo vypadat, aby mu bylo co nejvíce užitečné. V případě, že z rozhovoru vyplyne konkrétní aktivita, kterou lze užitečně popsat a dovést do podoby individuálního plánu, je touto formou naplánována.
 - IP obsahuje: osobní cíl, kritéria naplnění, kroky, kdo a jak se bude podílet, zdroje uživatel k řešení, plán rizik, termín revize.
 - Pokud tato potřeba nevyplyne, dílčí drobné klientovy zakázky budou realizovány „tady a teď“, při běžném využívání klubu a evidovány průběžně.
 - Na závěr pracovník musí výstupy rozhovorů zaznamenat do dokumentace.
 - Pracovníci si navzájem sdělují aktuální informace o průběhu individuálního plánování s jednotlivými uživateli na pravidelných poradách.

Cíl: Zaznamenaný a prokazatelný proces individuálního plánování služby s každým uživatelem, formou pro něj vhodnou. Dále je to doplňování a aktualizace jeho nepříznivé sociální situace, sociální prevence dle specifických potřeb uživatelů a hodnocení služby uživatelem. Pracovník poskytuje uživateli zrcadlo jeho neodpovědného chování, hledá a mobilizuje jeho zdroje k řešení.

Techniky: pravidelně opakující se rozhovory o tématech, zpětná vazba na jeho chování v klubu, případně i sankce dle pravidel klubu, ocenění, debaty, přednášky a workshopy.

Příklad č. 5: Možné otázky pro cyklický evaluační rozhovor o tématech:

Spokojenost s klubem

Co tě tady nejvíce baví, pomáhá ti?

Proč a jak ses do klubovny poprvé dostal?

Vědí o tom rodiče? Líbí se jim to?

Podpořil tě v tom někdo?

Jak se teď máš?

Máš nějaký problém? Něco není tak, jak bys chtěl?

Hodnocení předešlých cílů

Co se v této konkrétní oblasti změnilo, od té doby, co jsme si povídali naposledy?

Za co by ses pochválil?

Na čem by si potřeboval ještě zapracovat?

Co si myslíš o sobě a této oblasti?

Jsi s aktuálním stavem spokojen?

Vztahy s vrstevníky

Máš ve škole kamarády? Máš kamarády v klubovně?

S kým jsi nejčastěji?

Na koho se můžeš ve svém okolí nejvíce spolehnout?

Co ty a holky/kluci?

Co s kamarády nejčastěji venku děláte?

Co tě baví?

Co děláš nejčastěji ve volném čase?

Docházíš ještě někam na kroužek?

Škola

*Co ti jde ve škole nejlíp? Co ne?
Vadí ti něco u vás ve škole?
Rozumíš si s některým učitelem?
Jak si sebe zhodnotil jako žáka?
Stalo se ti, že jsi do školy někdy nešel? Proč?*

Rodina

*Jak vypadá tvůj běžný den?
Vadí ti něco u vás doma? Chtěl bys něco změnit?
Jak vycházíš s rodiči?
Jak si rozumíte se sourozenci?
S kým si doma nejlépe rozumíš?*

Chování, které může způsobit újmu

*Stalo se ti někdy, že si nešel do školy, i když si mohl? Proč?
Už to někdo z kamarádů nabídl alkohol, cigaretu, něco jiného?
Rozbili jste někdy něco?
Měl si někdy problémy s policií?
Bijete se někdy se spolužáky? Posmíváte se navzájem?
Máš ve škole i neromské kamarády?
Co říkají o Romech učitelé, spolužáci?
Jak si myslíš, že se na tebe dívají spolužáci?
Jak se cítíš ve třídě? Kolik je vás ve třídě romských dětí?
Ublížil ti někdy někdo fyzicky nebo jinak? Opakovalo se to častěji?*

Situace, které tě mohou ohrozit?

*Chystáš se na nějakou závažní životní změnu?
Čeká tě teď nějaká změna doma?
Bude se něco pro tebe ve škole měnit?
Co si myslíš, že se změní, když budeš mít 15, 18?
Jak se vyvíjí tvůj partnerský vztah, jsi s ním spokojen?*

- a) Antipresivní přístup - V této oblasti je důležité dodržet zásady anitopresivního přístupu a ptát se ne na projevy oprese, ale pocity klienta, když jí dle jeho názoru zažívá. Je důležité ukázat uživatelům, jak by s opresí mohli pracovat, reagovat na ni, předcházet jí a vzdorovat jí - empowerment.

Příklad č. 6: *Uživatel je ve třídě sám Rom, pouze s jednou romskou spolužačkou, mezi neromskými dětmi. Se spolužáky si nepovídá, o přestávce jde za romskými kamarády do jiné třídy. Pracovník může zjišťovat, jestli bydlí někdo z jeho spolužáků poblíž. Může navrhnout uživateli, jestli nechce zkusit nabídnout někdy spolužákovi ze třídy svoji pomoc nebo se s ním o něco dobrého podělit. Může zkusit s některým spolužákem navázat rozhovor venku mimo školu, přizvat ho do hry.*

Příklad č. 7: PCS analýza - jako zhodnocení nepříznivé situace i možnosti zmocnění v jednotlivých úrovních:

-osobní: *nepříznivá situace – Uživatel se necítí ve třídě dobře, říká, že někteří jeho spolužáci jsou dle jeho slov rasisté.*

: možnosti zmocnění – Nabídnout uživateli různé způsoby reakce na urážky bez agrese, nácvik situací. Posílení vědomí pozitivních rysů jeho etnické menšiny.

-kulturní: *nepříznivá situace – Uživatel i jeho rodina tráví většinu dne ve vyloučené lokalitě pouze mezi svojí etnickou menšinou. Tvrdí, že ve městě je ostatní nechtějí.*

: možnosti zmocnění – Formou návštěvy různých kulturních akcí zprostředkovat uživateli pozitivní kontakty s majoritou mimo vyloučenou lokalitu, nácvik pozitivní sebe prezentace a slušného chování.

-strukturálně- společenská: *nepříznivá situace - Pohled společnosti na Romy, jako ty, co nechtějí pracovat a učit se je v ČR silně přítomen.*

: možnosti zmocnění – Propagace romských osobností, studijních a profesních úspěchů uživatelů například v místních novinách, motivace uživatelů pro zapojení se do různých školních projektů.

- b) Terapie realitou - Do této fáze také spadá druhá a třetí fáze terapie realitou. Pracovník uživateli poukazuje zpětnou vazbou na neodpovědnost jeho chování a nepřijímá žádné výmluvy, a to až do příchodu fáze třetí. Tehdy uživatel přizná neodpovědnost svého chování a může s pracovníkem začít hledat odpovědné vzorce řešení uspokojování svých potřeb.

Příklad č. 8: *Pracovník může učit uživatele vnímat reakce okolí na své chování, například co je a co není provokace, urážka atd. Poté mohou společně zkusit v rozhovoru hledat příklady jiných forem sebe prezentace v různých situacích.*

- c) Ekologické perspektivy - Pracovník s uživatelem se v tématech, která považuje uživatel za důležitá, snaží hledat uživateli silné stránky – příležitosti, zdroje a naproti tomu i bariéry a rizika.

Příklad č.9: Uživatelka má nízké sebevědomí a strach s navazování kontaktů. Pracovnice se může ptát naopak na její silné stránky, snaží se najít něco, v čem je šikovná, v čem jí to sluší – mikro úroveň. Pracovnice se zajímá, jestli někdy navazuje kontakty ráda, s kým se například cítí sebejistější, kdy se ji naposledy povedlo si s někým popovídat – mezo úroveň. A nakonec si mohou naplánovat, na co se zkusí na úřadě nebo ve škole uživatelka sama zeptat, co by jí v tom mohlo zabránit, čemu se má vyhnout – makro úroveň.

- d) Existencionální přístup – Pracovník by v plánování mohlo využít také metodu postojové změny a dereflexe, aby si uživatel uvědomil, že to, po čem v životě touží, spíše naplní tím, když tady bude pro druhé. Také lze rozvinout zážitkové, tvůrčí a postojové hodnoty v návaznosti na fázi první.

Příklad č. 10: Uživatel by chtěl mít hodně peněz. V rozhovoru by mu pracovník mohl nabídnout k zamyšlení, jestli jsou peníze cílem nebo prostředkem. Co to znamená pro uživatele mít hodně peněz? Společně uvažují, jestli by se obdobné pocity požitku dosáhnout i jinak než penězi. Mohli by si povídat o tom jakou hodnotu má práce, co ho baví a dává mu pocit vážnosti. Nebo jestli se peníze neužívají lépe, když chce udělat radost někomu druhému, než když si jen on koupí na co si vzpomene. Na to by mohlo, v případě zájmu uživatele, navázat i plánování získávání peněz a hospodaření se současnými finančními zdroji.

5.3 Shrnutí

Moje nová metodika individuálního plánování pro romské uživatele NZDM ve věku 6 až 14 let vychází zejména z „Cyklického evaluačního modelu“ dle Herzoga a částečně i z jeho modelu „Tady a teď“ (Herzog, 2013) Kde je hlavní metodou pravidelně se opakující rozhovor na 7 preventivních témat. (Herzog, 2010, 2013) Obohatila jsem ho o konkrétní teorie a metody sociální práce s praktickými technikami v jednotlivých fázích.

Moje metodika má tři fáze. První je jednání se zájemcem. Slouží k vytvoření

vztahu důvěry, předání nezbytných informací, zjišťování jeho nepříznivé sociální situace, pozorování zájemce v klubu a zjišťováním jeho osobních silných stránek. Tato fáze by měla vyústit do stanovení možného cíle spolupráce a pokračovat podpisem smlouvy. Zde jsem doporučila využít terapie realitou, existencionálního přístupu a ekologických perspektiv. Následující druhá fáze je samotný podpis smlouvy. Pracovník s uživatelem vytváří vztah a uzavírají smlouvu o čerpání služby. Cíl spolupráce v ní je průnik osobního přání uživatele a nabídky pracovníka, dle nepříznivé situace zájemce. Techniky této fáze vycházejí z terapie realitou.

Třetí fáze je samotný proces sestavení a hodnocení IP. Slouží také k doplnění a aktualizaci nepříznivé sociální situace a hodnocení služby uživateli. Využila jsem techniky z terapie realitou, existencionálních perspektiv, ekologického a antiopresivního přístupu. Pracovník uživateli dává v této fázi zpětnou vazbu na jeho neodpovědné chování a cílem je, aby si uživatel zvnitřnil náhled na své chování. Poté můžou s pracovníkem spolu pracovat na nahrazení těchto vzorců chování odpovědnými. Antiopresivní přístup jsem použila zejména na práci v oblasti chování, které může uživateli způsobit újmu. Pracovník zároveň ve všech 7 oblastech rozhovoru dle evaluačního cyklického modelu hledá příležitosti a bariéry uživatele dle ekologického přístupu na mikro, mezo a makro úrovni. Existencionální perspektivy rozvíjejí práci s hodnotami z první fáze.

6 Závěr

Má bakalářská práce se zabývá tematikou individuálního plánování v NZDM. Jejím cílem bylo **vytvořit metodiku pro individuální plánování v NZDM se zaměřením na romské uživatele ve věku 6-14 let. Dle mého názoru byl cíl naplněn.**

V teoretické části jsem začala definicí specifik NZDM a práce s romskými dětmi a mládeží. Vyzdvihla jsem zvláště práci s uživateli bez zakázky, která vyžaduje jiné přístupy individuálního plánování oproti ostatním sociálním službám.

V druhé kapitole jsem se zabývala různými přístupy k procesu a metodikám individuálního plánování v ČR. Za nejpřínosnější považuji modely Herzoga (2013), zejména evaluační cyklický model, který jsem s úpravami využila a také jeho model „Tady a teď“.

V další kapitole jsem přiblížila mnou vybrané teorie a metody sociální práce, které považuji za přínosné a využitelné pro cílovou skupinu: terapii realitou, existencionální perspektivy, ekologické přístupy a antiopresivní přístup. Teorii uzavírali mé inspirace a zjištění z absolventské práce zaměřené na hodnocení procesu individuálního plánování konkrétního NZDM.

Druhá metodická část obsahuje, metodologii této teoretické práce a samotnou vytvořenou novou metodiku. Při vytváření metodiky jsem se využila cyklický evaluační model plánování formou pravidelného rozhovoru dle Herzoga a doplnila jsem jej o jednotlivé teorie a metody sociální práce vhodné pro tuto cílovou skupinu. Novou metodiku jsem doplnila praktickými příklady využití jednotlivých technik.

Věřím, že moje práce bude inspirací pro praxi NZDM pracujících nejen s cílovou skupinou romských uživatelův věku 6-14 let.

Seznam literatury

Monografie

Balabánová, H. (2003), *Neznámi Romové*. Ostrava: Pracovní materiál.

Frankl, V. E. (2006), *A přesto říci životu ano*. 3. vyd. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství.

Glasser, W. (2001), *Terapie realitou – O uspokojování potřeb a nalézání skutečného vztahu k realitě*. Praha: Portál.

Gojová, A. (2006), *Teorie a modely komunitní práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě – Zdravotně sociální fakulta.

Janebová, R. (2014), *Teorie a metody sociální práce – reflexivní přístup*. Hradec Králové: Gaudeamus, Univerzita Hradec Králové – Ústav sociální práce.

Längle, A. (2002), *Smysluplně žít*. Brno: Cesta.

Navrátil, P. (2001), *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Zeman

Matoušek, O. (2001), *Základy sociální práce*. Praha: Portál.

Editované monografie a sborníky

Bicková L., Hrdinová D. (2011). Proces individuálního plánování. In: Horecký, J. (eds.). *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. (s. 71-86). Praha: APSS ČR Rudi a.s.

Froulíková, M., Černá, I. (2011). Specifika individuálního plánování v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. In: Horecký, J. (eds.). *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. (s. 177-186). Praha: APSS ČR Rudi a.s.

Haičl, M., Haičlová V., (2011). Individuální plánování v sociálních službách. In: Horecký, J. (eds.). *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách.* (s. 21-34). Praha: APSS ČR Rudi a.s.

Herzog, A., (2010) Individuální plánování v NZDM formou rozhovoru. In: Klíma, P., Herzog, A., Kunc, S., Racek, J. (eds). *Kontaktní práce 2010: Antologie textů české asociace streetwork.* (s. 105-110). Praha: Národní vzdělávací fond ve spolupráci s Českou asociací streetwork.

Klíma, P. (2004). Pedagogika mimo zdi institucí. In: Jedlička R., Kořa J. (eds.) *Děti a mládež v obtížných životních situacích, nové pohledy na problematiku životní krize, deviací a úlohu pomáhajících profesí.* (s. 355-402). Praha: THEMIS.

Maceček, R. (2008). Proces individuálního plánování průběhu poskytování sociálních služeb. In: Janoušková K., Nedělníková D. (eds.). *Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky, Profesionální dovednosti terénních pracovníků - sborník studijních textů pro terénní pracovníky.* (s. 457-464). Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.

Matoušek, O., Pazlarová, H. (2008). Individuální plánování služeb u ohrožených dětí. In: Šafratová I. (eds) *Individuální plánování služeb u ohrožených dětí a mladistvých s důrazem na děti odcházející z ústavní výchovy.*(s. 10-19) Praha: Občanské sdružení Člověk hledá člověka.

Merhautová, J., Mrazíková, R. (2008). Jak individuálně plánovat. In: Horecký, J. (eds.). *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách.* (s. 125-148). Praha: APSS ČR Rudi a.s.

Bugel, V., Šlechtová, H. (2012) *Tvorba kvalifikačních prací pro studenty oborů sociální práce. Principy a postupy.* Olomouc: CARITAS

Odborné články

Urban, D., Kajanová A. (2008). Salesiánský výchovný systém jako metoda práce s romskou mládeží. *Sociální práce/Sociálna práca* č. 3, s. 94-99

Urban, D., Kajanová A. (2010). Aplikace teorií sociální práce na příkladu dobré praxe Salesiánského střediska mládeže – Domu dětí a mládeže České Budějovice. *Sociální práce/Sociálna práca* č. 3, s. 67-75

Krchňavá, A. (2014). The Participatory approach in low-threshold centres for children and youth. *Sociální práce/Sociálna práca* č. 5, s. 46-57

Navrátil, P., Musil, L. (2000). Sociální práce s příslušníky menšinových skupin. *Sborník prací fakulty sociálních studií Brněnské univerzity SOCIÁLNÍ STUDIA* č. 5, s. 105-141

Punová, M., (2012). Resilience v sociální práci s rizikovou mládeží. *Sociální práce/Sociálna práca* č. 2, s. 90-103

Sobek, J. (2009). Osobní cíl v individuálním plánování. *Sociální služby*. Tábor. APSS ČR č. I., s. 6-13?

Diplomové práce

Herzog, A. (2013). *Individuální plánování v nízkoprahových službách* (diplomová práce). Praha: Pražská vysoká škola psychosociálních studií.

Zákony

Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. v platném znění

Zákon o sociálně právní ochraně dětí. Zákon č. 359/1999 Sb. v platném znění

Vyhláška č. 505/2006 Sb. aktuální znění č.389/2013 Sb. *kteřou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*. v platném znění

Jiné zdroje

Bednář, M. (2016). *Úvod do individuálního plánování v sociálních službách*. (prezentace k semináři pro zaměstnance Domova Moravec, ze dne 4. 2. 2016), soukromý archiv autora.

Čermáková, K., Johnová, M. (2002), *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV.

Pracovní skupina pro dodefinování NZDM - Pracovní orgán ČESKÉ ASOCIACE STREETWORK, O.S. sdružující nízkoprahové sociální služby (ČAS). (2008). *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha: Česká asociace streetwork, o.s.