

Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

**Návrh metodiky práce s násilnou osobou pro
organizaci ADRA**

Diplomová práce

Autor: Bc. Marie Janečková
Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce
Studijní obor: Sociální práce
Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.



Zadání diplomové práce

Autor: Bc. Marie Janečková

Studium: U1243

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název diplomové práce: **Návrh metodiky práce s násilnou osobou pro organizaci ADRA**

Název diplomové práce AJ: Proposal of the Work Methodology with a Violent Person for ADRA Organisation

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Navržení způsobu práce s klienty poradny ADRA Hradec Králové, jakožto s násilnými osobami. Metodika naplňuje požadavky Standardů kvalit sociálních služeb a měla by být využívána při resocializaci formou terapie s agresorem. Kvalitativní výzkumná strategie: metoda focus group a obsahová analýza dokumentů.

Garantující pracoviště: Katedra sociální práce a sociální politiky,
Ústav sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Oponent: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 10.4.2013

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou práci vypracovala pod vedením vedoucí diplomové práce samostatně a použila jsem jen uvedené prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne: 26. června 2015

Poděkování

Děkuji své vedoucí práce Mgr. et Mgr. Radce Janebové, Ph.D., za její odborné vedení, věcné připomínky a čas, který mi věnovala. Zároveň děkuji i pracovníkům neziskové organizace NOMIA (dříve pobočka ADRA Hradec Králové) za jejich vstřícnost a čas.

Abstrakt

JANEČKOVÁ, Marie. *Návrh metodiky práce s násilnou osobou pro organizaci ADRA*. Hradec Králové, 2015. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce.

Tato práce se zabývá tvorbou metodiky práce s násilnou osobou pro zadavatele, jímž byla pobočka organizace ADRA v Hradci Králové. Cílem práce bylo navrhnout metodiku práce s násilnou osobou v rámci restorativní justice pro organizaci ADRA, pobočku Hradec Králové odpovídající požadavkům SQSS. Teoretická část vysvětluje několik zásadních pojmů, které jsou pro tvorbu metodiky stěžejní. Pojednává o restorativní justici, která je obtížně definovatelná podobně jako sociální práce. Představuje pojem metodika a také oblasti standardů kvality sociálních služeb, jenž je třeba brát na zřetel při její tvorbě. Rozebírá agresi a násilí jako dva odlišné pojmy. Uvádí transformaci pobočky ADRA Hradec Králové na samostatnou organizaci NOMIA, do jejíhož charakteru čtenáře více zasvěcuje. Pro výzkumné šetření je použit kvalitativní výzkum. Nejprve byla využita obsahová analýza dokumentů ke vzniku indikátorů a následně i pro zjištění oblastí, které bylo nutno v metodice aktualizovat. Za pomoci focus group byly zjišťovány požadavky na tvorbu nové metodiky. K závěru byla využita i syntéza všech nashromážděných dat a jejich interpretace. Výsledná podoba metodiky je používána zadavatelem.

Klíčová slova: metodika, standardy kvality sociálních služeb, restorativní justice, násilná osoba, sociální služba

Abstract

JANEČKOVÁ, Marie. *Proposal of the Work Methodology with a Violent Person for ADRA Organisation*. Hradec Králové, 2015. Master Degree Thesis. University of Hradec Králové.

This work deals with creating of a work methodology with a violent person for the ordering organization, a branch of ADRA in Hradec Kralove. The aim was to propose a methodology of work with a violent person within the work range of the restorative justice organization ADRA office in Hradec Kralove compliant with SQSS. The theoretical part explains several fundamental concepts, the meaning of which is crucial for the formation of the methodology. It deals with restorative justice, which is difficult to define and so it is also with the social work. It introduces the concept of methodology and also the social services quality standards, which is to be taken into account during its formation. It examines aggression and violence as two different concepts. This work deals with the transformation of ADRA branch office in Hradec Kralove to a separate organization NOMIA and it gives the readers more details about it. For this research Qualitative research has been used. First, the analysis of documents has been applied to creat the indicators and, consequently, to identify areas that needed an updating methodology. The demands to create a new methodology have been found with the help of the focus group. For the resulting conclusion the synthesis of all collected informations and their interpretation have been used. The final resulting methodology is now used by the ordering organization.

Key words: methodology, standards of quality social services, restorative justice, violent person, social service

Obsah

ÚVOD.....	9
1. TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1.1 Restorativní justice.....	11
1.1.1 Principy restorativní justice.....	12
1.2 Vymezení pojmu metodika.....	13
1.3 Standardy kvality sociálních služeb (SQSS).....	14
1.3.1 Prvokontakt.....	16
1.3.2 Jednání se zájemcem o službu.....	17
1.3.3 Pravidla pro uzavírání smluv.....	18
1.3.4 Informovanost o poskytované sociální službě.....	20
1.3.5 Tým odborných pracovníků.....	20
1.3.6 Vymezení práv a povinností poskytovatele i uživatele.....	22
1.3.7 Individuální plánování.....	23
1.3.8 Fáze individuálního plánování.....	24
1.4 Agrese a násilí.....	25
1.4.1 Agrese.....	26
1.4.2 Násilí.....	27
1.5 Transformace střediska ADRA Hradec Králové na samostatnou organizaci NOMIA.....	27
1.5.1 Dětské krizové centrum.....	28
1.5.2 Poradna pro oběti násilí.....	29
1.5.3 Projekt Práce s agresí.....	30
1.6 Shrnutí teoretické části.....	31
2. METODICKÁ ČÁST.....	33
2.1 Vymezení hlavního cíle a dílčích cílů.....	33
2.2 Zdůvodnění volby výzkumné strategie.....	33
2.3 Operacionalizace.....	36
2.4 Strategie výběru výzkumného souboru.....	42
2.5 Strategie zpracování údajů.....	43
2.6 Rizika výzkumu.....	43
3. VÝZKUMNÁ ČÁST.....	45
3.1 Interpretace získaných návrhů inovací k dílčím cílům.....	45

3.1.1	DC 1 Aktualizovat metodiku jednání se zájemcem o službu	45
3.1.2	Doporučení pro aktualizaci metodiky jednání se zájemcem o službu.....	48
3.1.3	DC 2 Aktualizovat metodiku individuálního plánování.....	48
3.1.4	Doporučení pro aktualizaci metodiky individuálního plánování	50
3.1.5	DC 3 Aktualizovat metodiku vymezení práv a povinností poskytovatele i uživatele služby	50
3.1.6	Doporučení pro aktualizaci metodiky vymezení práv a povinností poskytovatele i uživatele služby	53
3.2	Návrh metodiky práce s násilnou osobou.....	54
3.2.1	Jednání se zájemcem o službu	54
3.2.2	Individuální plánování.....	59
3.2.3	Práva a povinnosti poskytovatele a uživatele služby.....	63
3.3	Shrnutí výzkumné části	74
	ZÁVĚR A DISKUZE.....	76
	Seznam tabulek.....	78
	Seznam použité literatury	79
	Seznam příloh.....	82

ÚVOD

Agresori, násilníci a pachatelé trestných činů jsou také klienty sociálních pracovníků a pracovníc. Jsou to zároveň lidé, kteří určitým způsobem porušili závaznou normu společnosti. Došlo tedy k selhání, které zasahuje nejen život jednotlivce, ale i rodiny a celé společnosti. Existují ovšem i cesty, jak se pokusit o komplexní nápravu. Proto jsem s radostí přijala zakázku neziskové organizace, která se tímto tématem zabývá, poskytuje sociální služby a pracuje s násilnými osobami. Šance vyzkoušet si něco doposud nepoznaného u mne vždy zvítězí. Mou motivací pro průzkum daného tématu byla i možnost vyzkoušet si nové techniky výzkumu.

Tématem diplomové práce se tak stal návrh metodiky práce s násilnou osobou pro organizaci ADRA. Uvědomovala jsem si potřebu organizace, náležitosti diplomové práce a nutnost komunikace mezi mnou, vedoucí práce a organizací, aby vše na sebe dobře navazovalo. Praktické využití této práce pro sociální práce je zřejmé. Má posloužit sociálním pracovníkům i pracovnícím organizace, zároveň také dalším pomáhajícím profesím, ke zkvalitnění jejich práce s danou cílovou skupinou. Pro samotnou organizaci bylo důležité, aby metodika naplňovala požadavky standardů kvality sociálních služeb.

Hlavním cílem diplomové práce je navrhnout metodiku práce s násilnou osobou v rámci restorativní justice pro organizaci ADRA, pobočku Hradec Králové, odpovídající požadavkům SQSS¹. Pro dosažení hlavního cíle jsem stanovila tři cíle dílčí. První se snaží aktualizovat metodiku jednání se zájemcem o službu. Druhý dílčí cíl se snaží aktualizovat metodiku individuálního plánování. Třetí a poslední dílčí cíle se pokouší aktualizovat metodiku vymezení práv a povinností poskytovatele i uživatele služby. Práce nabízí svou strukturovanost, je psána od všeobecného po konkrétní. Zároveň je členěna na tři části, teoretickou, metodickou a výzkumnou.

Teoretická část uvádí především vysvětlení základních pojmů, které jsou v práci používány. Zaobírá se restorativní justicí jako zajímavým konceptem trestního soudnictví. Následně vymezuje pojem metodika a zaobírá se také standardy kvality

¹ SQSS = Standardy kvality sociálních služeb

sociálních služeb, které jsou děleny do tří kategorií. Popisuje transformaci pobočky ADRA v Hradci Králové na samostatnou neziskovou organizaci s názvem NOMIA². Představuje organizaci NOMIA a její programy, přičemž jako nejdůležitější uvádí projekt Práce s agresí. Metodická část se věnuje použité kvalitativní výzkumné strategii, operacionalizaci, strategii výběru výzkumného souboru i strategii zpracování údajů a samozřejmě rizikům výzkumu. Výzkumná část práce je navíc rozdělena na dvě části. První obsahuje interpretaci získaných návrhů a inovací k dílčím cílům. Druhá je samotným návrhem metodiky práce s násilnou osobou.

Práce by tak měla poskytnout metodickou oporu pro pracovníky organizace NOMIA při práci s násilnou osobou, která bude vycházet z jejich požadavků a zároveň bude odpovídat standardům kvality sociálních služeb.

² Název organizace je psán záměrně velkými písmeny a bez skloňování, což je úmluva samotné organizace NOMIA.

1. TEORETICKÁ ČÁST

1.1 Restorativní justice

V této kapitole bych ráda uvedla několik základních informací o tom, co je to vlastně restorativní justice. Jedná se totiž o jeden z klíčových pojmů pro mou práci, konkrétněji pro její hlavní cíl. Zde je několik málo definic a myšlenek pro pochopení tohoto pojmu.

Restorativní justice v sobě ukrývá velmi zajímavý koncept trestního soudnictví pro dnešní dobu. Z historického hlediska je tento přístup znám již od pradávna, jen je na něj v současnosti více poukazováno. Pojem restorativní pochází z anglického slova restore, které v překladu znamená obnovit, navrátit do původního stavu či uzdravit. Restorativní justice je tak považována za justici obnovující a zároveň je protipólem justice retributivní. Retributivní justice tradičně trestá pachatele po spáchání trestného činu. Restorativní justice tedy hledí odlišně od klasického udělení trestu pachateli. Oba dva typy justice mohou působit paralelně.

Kulturní a duchovní tradice restorativní justice se vážou na obyvatele Nového Zélandu, konkrétněji na Maory. Dalšími státy, které se postupně ztotožňovaly s tímto přístupem, byly Kanada, Austrálie, Německo nebo USA. Právě v Kanadě se v 70. letech 20. století začaly mnohem více prosazovat myšlenky, které ovlivnily podobu trestního soudnictví. Stát již neměl mít výsadní pravomoc při řešení trestních věcí a mělo dojít k posílení rolí účastníků v řešení následků spáchaného trestného činu. (Karabec, 2003; Matoušek a kol., 2013).

Jednoznačná definice restorativní justice se hledá stejně složitě jako pro sociální práce. Nabízím proto několik definic především k utvoření lepšího úsudku. Pracovní návrh definice od Howarda Zehra (2003, s. 26), který je obecně považován za otce restorativní justice zní: *„Restorativní justice je proces, jenž v maximální možné míře zapojuje všechny, kterých se daná trestná činnost dotkla. Restorativní justice usiluje o maximální možnou míru uzdravení a obnovu trestným činem narušených vztahů a za tímto účelem účastníkům umožňuje společně identifikovat způsobené újmy a vzniklé potřeby a od nich se odvíjející povinnosti a závazky.“*

Karabec (2003, s. 8) uvádí: „*Restorativní justice lze chápat jako soubor postulátů, cílů a metod, které charakterizují určitý přístup k řešení problematiky zločinnosti.*“

Sherman a Strang (2007) chápou restorativní justici jako způsob přemýšlení o tom, co je nejlepší pro vazbu mezi oběťmi trestných činů, pachateli a trestním řízením.

Velmi známá definice restorativní justice je: „*Proces, během kterého se všechny strany s oprávněnými nároky plynoucími z určitého protiprávního činu (incidentu) sejdou, dají dohromady, aby společně vyřešily to, jak se vyrovnat s následky činu a důsledky do budoucna.*“ (Marshall dle Diblíková, 2003, s. 56).

Myšlenkou restorativní justice je tedy náprava všech společenských vtažů, které mohly být narušeny trestnou činností. K tomu ovšem musí být sezváni všichni účastníci, kterými mohou být nejen oběť a pachatel, ale i rodina nebo např. místní komunita. Z oběti by se měl stát aktivně zapojený účastník, který chce řešit situaci vzniklou trestným činem. Z pachatele by se měla stát odpovědná osoba, která si uvědomí, co napáchala, převezme za to odpovědnost a snaží se o nápravu. Do veškerých procesů nápravy by měla být zapojena i komunita. (Zehr, 2003).

1.1.1 Principy restorativní justice

Se zpracovanými restorativními principy je tomu podobně jako s definicemi. Existuje několik variant³, ale rozhodla jsem se uvést pouze ty, které pocházejí od otce restorativní justice. Ten uvádí tři hlavní restorativní principy.: „*Trestný čin je především lidskou újmu a narušením mezilidských vztahů. Trestný čin vytváří povinnosti a závazky. Hlavním závazkem je dát věci do pořádku.*“ (Zehr, 2003, s. 14)

Trestný čin je narušením lidské integrity a mezilidských vztahů. Hlavní myšlenkou je funkční a vzájemná společenská propojenost. Pokud dojde k přetrhání této propojenosti, neboli ke zpřetrhání vztahů, mělo by dojít i k jejich nápravě. Každá akce

³ Například principy přijaté r. 1996 Pracovní skupinou pro restorativní justici Aliance nevládní organizace nebo principy ze Závěrů 1. Mezinárodní konference o restorativní justici pro mladistvé z roku 1997. (Karabec, 2003)

vyvolá reakci. Proto by se do reakce měli zapojit všichni účastníci. Důraz se v procesu nápravy zaměřuje především na poškozené osoby. (Zehr, 2003).

Trestný čin vytváří povinnosti a závazky. Povinnosti má nejen oběť, ale především pachatel, který by měl převzít odpovědnost za své jednání, které vedlo ke spáchání trestného činu. Pachatel je veden k uvědomění si důsledků, které způsobil. Má také příležitost k tomu, aby napravil škodu. Zúčastněnou osobou v trestném činu může být i komunita, která by měla umožnit znovuzачlenění pachatele do svých řad. (Zehr, 2003).

Hlavním závazkem je dát věci do pořádku. Dospět k nápravě během procesu uzdravování těch, kteří mohli být účastníky trestné činnosti v zájmu jejich potřeb. Proces může, ale nemusí, probíhat v přímém kontaktu a může vytvořit bezpečný prostor pro odpuštění nebo usmíření. Zajímavou myšlenkou je také vnímání pachatele jako oběti, u které dochází k viktimizaci⁴. Zapojení komunity je v tomto směru prevencí před podobnými situacemi. Nelze opomenout ani na plnění povinností a dohodnutých řešení. (Zehr, 2003).

1.2 Vymezení pojmu metodika

Metodika je v podstatě know-how příslušné organizace či dané služby. Obsahuje popsané postupy práce, které mohou být nápomocné v přímé práci a do kterých mohou přispívat i svými osvědčenými postupy ostatní pracovníci. Dle Levické (2002) by metodika měla odrážet jak teorii, tak praxi, která vzniká při poskytování sociálních služeb.

Poskytovatelé sociálních služeb mají dle § 88 písm. d) povinnost danou zákonem o sociálních službách, v platném znění, (108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006), [online]) „*zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.*“

⁴ Proces, ve kterém se člověk stává obětí trestného činu.

Metodika⁵ jako interní dokument organizace, či služby poskytující sociální služby, má své náležitosti. Nejdůležitější podmínkou vnitřních pravidel je fakt, že nesmí být v rozporu s ostatními právními předpisy. Měly by být především srozumitelné pro všechny, kdo se jimi budou řídit a inspirovat. Vyžadován je jednotný styl, přehlednost a ucelenost. Poskytovatelé mohou vydávat několik druhů vnitřních předpisů a mohou si také vybrat, zda budou písemné či ústní. Zajištění informovanosti o metodikách i přístup k nim je povinností poskytovatele. (Standardy, 2008a, [online]).

„Úkolem metodiky je přehlednou formou standardizovat a optimalizovat postupy a činnosti typické, obvyklé, ale i netypické, vznikající většinou opakovaně, ale i nahodile, v procesu poskytovaných služeb.“ (Čámský a kol., 2008, s. 53).

Standardy kvality sociálních služeb jsou jedním ze základních a pevných vztyčných bodů k tvorbě metodik, které si každá služba musí nadefinovat sama. V potaz je třeba brát také fakt, že ne všechna standardizace umožňuje jednat v dané situaci individuálně, kreativně, nebo profesionálně, i když „volnomyšlenkářsky“. Nelze vytvořit plošnou a všeobjímající metodiku. Charakter, poslání i cíle jednotlivých služeb vyžadují jedinečnost.

1.3 Standardy kvality sociálních služeb (SQSS)

Standardy kvality sociálních služeb, známé pod zkratkou SQSS, by měly být pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách, ale i pro obory příbuzné sociální práci, známým pojmem. Mým úmyslem je zde popsat jejich základní rámec, jelikož se v diplomové práci snažím navrhnout metodiku práce s násilnou osobou odpovídající právě jejich požadavkům.

K 1. lednu 2007 nabyl účinnosti Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde mají Standardy kvality sociálních služeb (dále jen standardy) své místo. Jsou přílohou č. 2 vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí, kterou lze nalézt v prováděcím předpisu č. 505/2006 Sb., v platném znění. Standardy by měly být podporou poskytovatelům i uživatelům⁶ a měly by tak sloužit k profesionalizaci

⁵ Metodiku chápu, jako synonymum pro vnitřní pravidla.

⁶ Slova uživatel a klient vnímám jako synonyma.

sociálních služeb. V České republice je poskytování sociálních služeb podmíněno registrací. Pro registrované sociální služby je dodržování standardů zákonnou podmínkou. Sociální služba je definována dle § 3 písm. a jako „*činnost nebo soubor činností ... zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.*“ (108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006), [online]).

Vysvětlení standardů lze nalézt v zákoně pod § 99 odst. 1: „*Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.*“ (108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006), [online]).

Velmi zjednodušeně řečeno se jedná o soubor patnácti bodů, jež stanovují fungování sociálních služeb a nastavují základní úroveň kvality, která bude pro všechny uživatele stejná. Za důležité považuji zmínit zásadu, která vyžaduje zachování lidské důstojnosti. Naplňování standardů je kontrolováno dle kritérií, na něž lze jednoznačně odpovědět. Kritéria jsou hodnocena bodovým rozpětím od nuly po maximálně tři body v závislosti na jeho splnění. Standardy se obvykle rozdělují do tří kategorií: procedurálních, ekonomických a provozních.

Procedurální standard je považován za nejdůležitější, jelikož svou pozornost zaměřuje na vztahy mezi poskytovatelem a uživatelem, tedy na službu jako takovou. Klade důraz na individuální přístup k potřebám každého jedince. Standardy, které patří do této kategorie, jsou (Standardy, 2008b, [online]):

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
2. Ochrana práv osob
3. Jednání se zájemcem o službu
4. Smlouva o poskytování sociální služby
5. Individuální plánování průběhu sociálních služby
6. Dokumentace o poskytování sociální služby
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Personální standard obsahuje vzdělání a podporu pracovníků, kteří zdokonalují své znalosti i dovednosti. Popisují tedy kompetence a kvalifikaci pracovníků, kteří se podílejí na poskytování služby. Do této kategorie patří standardy (Standardy, 2008b, [online]):

9. Personální a organizační zajištění služby
10. Profesní rozvoj zaměstnanců

Provozní standardy se zabývají podmínkami poskytování sociální služby. Může se jednat například o prostory, kde jsou služby poskytovány, dostupnost služby, ale i nouzové či havarijní situace. Poslední kategorii standardů uzavírají (Standardy, 2008b, [online]):

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
12. Informovanost o poskytované sociální službě
13. Prostředí a podmínky
14. Nouzové a havarijní situace
15. Zvyšování kvality sociální služby

1.3.1 Prvokontakt

Základní rámec standardů je vysvětlen výše a nyní se konkrétněji zaměřím na pojmy z běžné praxe sociální práce a sociálních služeb, které se budou vyskytovat v metodické části mé diplomové práce.

Prvokontaktem je možno chápat první setkání zájemce o službu, ale také několik po sobě jdoucích setkání se zájemcem o službu, které je ukončeno uzavřením dohody o poskytování sociální služby nebo jeho odmítnutím⁷ s možností předání informací na návaznou sociální síť. Při prvokontaktu, kdy dojde k úplně prvnímu setkání pracovníka s potenciálním uživatelem, dochází k představení a nabídce služby. Zároveň může dojít při prvokontaktu k popisu nepříznivé životní situace. Z vlastní praxe vím, že k prvnímu setkání může dojít při několika následujících situacích. Zájemce o službu je osloven pracovníkem dané služby např. v terénní formě programu. Zájemce je odkázán na

⁷ Zájemce o službu lze odmítnout ze zákonných důvodů, které jsou uvedeny v § 91 odst. 3 Zákona o sociálních službách.

službu jinou organizací nebo již jiným klientem služby. Zájemce se dozvěděl o službě z propagačních či informačních materiálů dané služby. Zájemce o službu je osoba, která projeví zájem o poskytnutí služby a službu kontaktuje⁸. Pokud ovšem dojde k zmíněnému prvokontaktu stává se osoba zájemcem a sociální pracovník začíná plnit svou úlohu v procesu, kterým je seznámení zájemce se službou.

1.3.2 Jednání se zájemcem o službu

Jednání se zájemcem o službu upravuje procedurální standard, přesněji standard číslo tři, na který je také navázán § 88 písm. b) Zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Návaznost je i ke standardu číslo dvanáct, který se zabývá informovaností o poskytované sociální službě.

Proces jednání se zájemcem je díky široké nabídce poskytovaných služeb jedinečný z pohledu délky trvání. Jinou dobu trvání bude mít jednání například v terénní formě a jinou ve formě pobytové. Úkolem poskytovatele je srozumitelně seznámit zájemce se svou službou, poskytovanými úkony a dalšími podstatnými náležitostmi, aby se zájemce mohl svobodně rozhodnout, zda službu skutečně využije. Poskytovatel informace nejen předává, ale také získává, proto aby určil, zda zájemce spadá do cílové skupiny. (Standardy, 2008a, [online]).

Jak se shodují Řezníček (1994) i Úlehla (1999), jedním z prvních důležitých bodů při jednání se zájemcem o službu je srozumitelné⁹ představení služby a jejích pravidel. Dalším krokem je rozhovor o situaci a o očekávání zájemce, což by mělo vést ke konkrétnějšímu obrazu toho, co zájemce potřebuje. Samozřejmě může dojít i k takové situaci, že služba nebude svou povahou vyhovovat a tím pádem nebude ani schopna uspokojit zájemce. V takovém případě by mělo dojít k odkázání zájemce na službu, která odpovídá lépe jeho požadavkům. Situace, kdy poskytovatel může

⁸ Takto obecně lze zájemce označit v řeči sociální práce, ovšem osoba jako taková je mnohdy neznalá konkrétních sociálních služeb, nebo dokonce organizací poskytujících sociální služby. Člověk nacházející se v náročné životní situaci, kterou není schopen řešit sám nebo za pomoci nejbližších, jen stěží nalézá pomoc svépomocí. Mnohdy se dokonce obává o pomoc požádat, což může být spojeno s pocity trapnosti nebo obavou nad ztrátou soukromí a nálepkou při spolupráci se sociální službou.

⁹ Srozumitelnosti lze dosáhnout i pomůckami jako jsou například piktogramy, zvětšené písmo, účast tlumočnicka a dalšími.

odmítnout uzavřít smlouvu se zájemcem, jsou dle § 91 odst. 3 (108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006), [online]) následující:

- *„neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,*
- *nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,*
- *zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis, nebo*
- *osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.“*

V konečné fázi jednání by mělo dojít k nastavení takové spolupráce, která bude jasně definovat podmínky účasti na službě budoucího klienta i služby. Vše s postupným navozováním důvěry. Pro stvrzení spolupráce může být pořízen písemný záznam např. smlouva o poskytování sociální služby.

1.3.3 Pravidla pro uzavírání smluv

Možným vyústěním jednání se zájemcem je uzavření smlouvy o poskytování sociální služby. I pro tento bod jsou stanovena určitá kritéria dle standardu číslo čtyři. Vztahuje se na to také § 91 Zákona o sociálních službách, v platném znění a Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník¹⁰, v platném znění.

Smlouva může být uzavřena písemně, ústně nebo konkludentně¹¹. Považuji za důležité zmínit, že ne všechny sociální služby mají povinnost uzavírat písemnou smlouvu, což je uvedeno v § 91 Zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Pokud navrhne písemné stvrzení spolupráce alespoň jedna strana, mělo by být vyhotoveno, i když se jedná o službu bez zákonné povinnosti. (108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006), [online]). Služba, pro kterou zpracovávám metodiku,

¹⁰ Především princip smluvní volnosti, který lze nalézt v § 1725 Občanského zákoníku, v platném znění.

¹¹ Konkludentní znamená jiným způsobem než ústně nebo písemně, např. pokýváním hlavou, potřesením rukou, ale i nevyjádřením protestu, tedy mlčky.

nepodléhá zákonné povinnosti uzavírat písemné smlouvy. Uzavírá je ovšem vždy ve chvíli, kdy k ní přijde zájemce o službu, kterému to nařizuje¹² Probační a mediační služba ČR.

Před samotným uzavřením smlouvy musí být zájemce vždy srozumitelným způsobem seznámen se všemi informacemi ohledně služby, kterou se rozhodl využívat. Předávání informací probíhá při procesu jednání se zájemcem o službu. Zájemci by měla být dána možnost prostudovat a připomínkovat smlouvu. Kdyby se vyskytly připomínky, které nelze z pozice poskytovatele zpracovat, je důležité vyjasňovat proč tomu tak je. Poskytovatel uzavírá smlouvu také dostatečně individualizovanou, což znamená, že přihlíží k osobnímu cíli budoucího klienta. Cíl může vycházet z nepříznivé situace zájemce, která ho přivedla do sociální služby.

Při podpisu písemné smlouvy může nastat několik situací, kdy by mohl být podpis považován za neplatný¹³. Jsou to například situace, kdy je zájemce nezletilý, zbavený způsobilosti k právním úkonům nebo udělí plnou moc zmocněnci atd. I v těchto případech by měla být dána zájemci možnost spolupodepsat smlouvu a tím může nabýt pocit, že je skutečně přijímán takový, jaký je a může se podílet na službě, která mu má být poskytována. (Standardy, 2008a, [online]).

Obligatoční náležitosti smlouvy stanoví § 91 odst. 2 (108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006), [online]):

- *„označení smluvních stran,*
- *druh sociální služby,*
- *rozsah poskytování sociální služby,*
- *místo a čas poskytování sociální služby,*
- *výši úhrady za sociální služby sjednanou v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 a způsob jejího placení, včetně způsobu vyúčtování,*
- *ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,*
- *výpovědní důvody a výpovědní lhůty,*

¹² NOMIA uzavírá smlouvu, která nese název Dohoda o plnění soudem stanovené povinnosti.

¹³ „Platně může smlouvu podepsat pouze, je-li zletilý a způsobilý k právním úkonům.“ (Standardy, 2008, s. 68)

➤ *dobu platnosti smlouvy.*“

1.3.4 Informovanost o poskytované sociální službě

Srozumitelně informovat o poskytované službě se týká standardu číslo dvanáct a navazuje také na § 88 písm. a i písm. b) Zákona o sociálních službách, v platném znění.

Sociální služby by měly být poskytovány na základě dobrovolnosti. K tomu, aby se někdo rozhodl, zda bude danou službu využívat, potřebuje dostatek kvalitních informací, které mu budou poskytnuty ve srozumitelné podobě. To je povinností poskytovatele. Informace o službě by měly být určeny současným i potencionálním klientům. Nelze opomenout, že příjemci informací o službě mohou být i další služby nebo veřejnost.

Informace by měly být nejen o službě jako takové, ale i o poskytovateli. Může se jednat o obecný rozsah, který bude ověřitelný a ve kterém bude uvedeno např. název organizace, vedoucí, adresa, druh, místo poskytování, poslání, cíle, cílová skupina, kapacita, úhrada, práva a povinnosti, způsob poskytování sociální služby a další. Uvědomit si, komu jsou informace určeny, je důležité proto, aby je bylo možné přizpůsobit cílové skupině. (Čámský a kol., 2008).

1.3.5 Tým odborných pracovníků

Personální politika organizace je zakotvena ve standardech kvality sociálních služeb číslo devět a deset. Pro uvedenou oblast je třeba zmínit také Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů a kolektivní smlouvy uzavírané v organizacích.

Odborní pracovníci jsou v tomto textu chápání jako pracovníci, kteří mohou, poskytují a dbají o profesionalitu při poskytování služeb organizace. Nemusí se ovšem vždy jednat jen o sociální pracovníky, ale i o další pracovníky, kteří splňují zákonné podmínky pro výkon profese sociální práce známé z § 109 - 117 Zákona o sociálních službách, v platném znění.

Spolupráce pracovníků v jedné službě je v podstatě nezbytná a totéž platí pro předávání informací o klientovi. Stejně tak, jako je nezbytná vzájemná spolupráce pracovníků, je vyžadována organizační struktura, pracovní náplň jednotlivých pracovníků, kvalifikační předpoklady, výběr a i zaškolení nových pracovníků a další. Počty zaměstnanců se odvíjejí od potřeb i ekonomického zajištění služby. (Standardy, 2008a, [online]).

Kvalita služeb se váže na pracovníky a jejich dovednosti, vzdělání a schopnosti. Pokud zaměstnavatel přijme pracovníka, který není dostatečně kvalifikovaný, může žádat o doplnění potřebné kvalifikace pro poskytování služby. Zaměstnavatel má na svých bedrech nejen výběr, přijímání, zaškolování, ale i motivaci a tvorbu podmínek pro další vzdělávání zaměstnanců. Odborný tým pracovníků, se kterými zájemce nebo klient přichází do styku, by mu měl být představen buď na začátku spolupráce anebo ve vhodném okamžiku při průběhu služby. Předchází se tím trapným a neočekávaným momentům při prohloubení nebo navázání další spolupráce.

Pro jednotlivé klienty je důležitý tzv. klíčový pracovník. Pojem klíčový pracovník není oficiálním pojmem, který by bylo možno dohledat ve standardech nebo Zákonu o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Dle předpisu č. 505/2006 Sb., v platném znění, je ve standardu číslo pět, jenž nese název individuální plánování průběhu sociální služby, udáván zaměstnanec, který plánuje a průběžně hodnotí s klientem naplňování osobního cíle. Každý klient má takového pracovníka přiděleného. Takto popsaného zaměstnance lze považovat za klíčového pracovníka. (505/2006 Sb., vyhláška, 2006), [online]). Jak uvádí například Matoušek a kol. (2005), klíčový pracovník by měla být osoba, která má ke klientovi nejbližší a zároveň je nejvíce kompetentní k tomu, aby koordinovala a poskytovala přesně to, co klient potřebuje.

Z toho vyplývá, že klíčovým pracovníkem je osoba, která má blízký vztah ke klientovi, vede jeho individuální plán a zároveň dokáže poskytovat úkony šité na míru. Nemusí být ale jediným pracovníkem, který s klientem pracuje. Lze totiž předpokládat zapojení ostatních pracovníků služby. Pokud si klient se svým klíčovým pracovníkem nepadnou příliš do oka, nebo by hrozil například střet zájmů, mají oba dva možnost požádat o změnu. Každý klient by měl vědět, na koho se má obracet v případě kdy nezastihne svého klíčového pracovníka a to opět vede k důležitosti předávání informací, vzájemné spolupráci pracovníků v týmu a zastupitelnosti.

1.3.6 Vymezení práv a povinností poskytovatele i uživatele

Právo je složitý společenský jev, který nelze definovat jednou větou, protože má více rovin. Právo lze ovšem označit za souhrn pravidel, která upravují vztahy ve společnosti. Právní normou rozumím závazné pravidlo chování, které je vydané příslušným státním orgánem v určité předepsané formě. Znamé rčení tvrdí, že právo je minimum morálky¹⁴. Povinnost je to, co člověk musí udělat nebo naopak nesmí dělat, protože se k tomu zavázal.

S právy a povinnostmi je nedomyslitelně spojena i jejich ochrana. Oblast ochrany lidských práv je nedílnou součástí při poskytování sociálních služeb. Ochrana práv osob se věnuje standard číslo dvě. Povinnosti poskytovatele jsou vymezeny v § 88 a navazují také na základní zásady uvedené v § 2 Zákona o sociálních službách, v platném znění. Existují i další důležité právní předpisy a některé z nich mají větší právní sílu a mohou to být jak právní normy národní, tak i nadnárodní¹⁵.

K tomu, aby si byl poskytovatel vědom situací, kdy může dojít k porušení práv klientů, je třeba mít tyto situace dobře popsane. Jejich popis by měl umožnit právě předcházení porušování. Kdyby však přesto došlo k porušení práv, je důležité mít zpracovaný postup, kterým se poskytovatel bude řídit. Ukládat povinnosti klientům je možné, ale vždy v mezích zákona. Při poskytování sociálních služeb může také dojít ke střetům zájmů mezi klienty a pracovníky i jejich rodinnými příslušníky. Pro střety zájmů platí stejné pravidlo jako pro porušení práv a to znamená mít zpracované tyto situace i možným řešením. Do této oblasti ochrany práv osob patří i pravidlo pro přijímání darů. Dary mohou ovlivňovat poskytování sociálních služeb a jejich podoba je různorodá¹⁶. Každá služba si může sama určit, co je ještě přijatelnou pozorností od klienta a co již překračuje tyto hranice. (Čámský a kol., 2008).

Práva a povinnosti jsou poměrně velkým soustem každého poskytovatele a jeho pracovníky. V praxi sociální práce může nastat velmi mnoho situací, které budou

¹⁴ Morálku chápu jako celkovou představu o správnosti a nesprávnosti jednání ve společnosti. V morálce se odrážejí ideje a představy každého jednotlivce o tom, co je dobré, spravedlivé a čestné. Některé vztahy upravuje pouze právo, např. jezdí se vpravo, a některé vztahy upravuje pouze morálka, např. převedení slepce před přechod.

¹⁵ Např. Listina základních práv a svobod, Úmluva o právech osob se zdravotním postižením a další.

¹⁶ Např. hmotné nebo finanční dary, dary od donátorů nebo dary od uživatelů.

hraničit s porušením těchto práv, nebo je přímo porušovat. Mým cílem zde není vypsát všechna práva a možné střety poskytovatele, jednotlivých pracovníků a klientů. To není ani proveditelné z důvodu povahy a forem sociálních služeb. Spíše bych zde chtěla zvědomit fakt, že je třeba na ně brát zřetel. Ze své osobní praxe mohu nabídnout tři velmi obecné zásady, které mi poskytují základnu při dodržování výše stanoveného. Jedná se o zásadu slušného chování, vzájemný respekt a udržování bezpečného prostoru.

1.3.7 Individuální plánování

Povinnost individuálního plánování je uvedena v § 88 písm. f) a § 2 odst. 2. Zákona o sociálních službách, v platném znění. Ve standardech je této problematice věnován standard číslo pět, ale při detailnějším pohledu lze nalézt provázání individuálního plánování i v některých dalších standardech¹⁷.

Již ze svého bakalářského studia oboru sociální a charitativní práce si pamatuji na jednání s klientem jako s jedinečnou a neopakovatelnou bytostí, ke které přistupujeme na její úrovni a s respektem lidské důstojnosti¹⁸. Takto vidím v procesu plánování právě to individuální. Lidé mají různé potřeby, zkušenosti a také své zdroje k řešení.

Individuální plánování je často mylně redukováno jen na plnění nastaveného osobního cíle klienta, který lze naplnit za pomoci sociální služby. Jedná se ale o proces, při kterém má dojít k definované změně za pomoci jednotlivých kroků, se kterými jsou seznámeni všichni účastníci. Nemělo by docházet k situacím, že klient bude v sociální službě využívat něco, co by mohl běžně využívat ve veřejných službách. Poskytovatel sociální služby, nebo již konkrétní klíčový pracovník, plánuje s klientem to, na čem budou společnými silami pracovat. Podoby zakázek se samozřejmě liší, dle charakteru poskytovaných služeb. Společné nastavování spolupráce, toho, co si klient přeje nebo potřebuje, doprovází také průběžné a společné hodnocení i zakončení spolupráce. Klient

¹⁷ Např. ve standardu číslo tři, kde dochází k projednávání očekávání zájemce nebo standardu čtyři, kde je odkazováno na osobní cíl klienta nebo ve standardu číslo devět a nutnosti zajistit nejen dostatečný počet zaměstnanců, ale i jejich kvalifikační a osobnosti předpoklady.

¹⁸ Částečně je takovéto pojmání jednání spjata s pastorační péčí, a ačkoli nejsem věřící, nebráním se inspiracím ani z této oblasti.

by měl rozumět všemu, co se bude dít, jak se bude pracovat na jeho nepříznivé situaci a jakou roli a úkoly bude plnit on a stejně tak jako pracovník. Poskytovatel má povinnost vést písemné záznamy o průběhu poskytování sociální služby s jednotlivými klienty. Zároveň by klíčový pracovník měl zaznamenávat nejen pro sebe a klienta, ale i pro ostatní pracovníky a zaměstnavatele to, na čem je s klientem pracováno. Nemusí se nutně jednat o písemné zaznamenávání, protože to nikde stanoveno není. Důležité je, aby docházelo k předávání těchto informací. (Standardy, 2008a, [online]).

1.3.8 Fáze individuálního plánování

Protože zde stále pojednávám individuální plánování jako procesu, je tedy logické zmínit určité fáze, které na sebe navazují. Dle Standardů (2008, [online]) lze fáze pojmenovat následovně: zkoumání situace, tvorba plánu, realizace plánu a jeho vyhodnocení.

Fáze zkoumání situace, při které se pracovník i ostatní zainteresovaní snaží udělat obraz o tom, s čím zájemce¹⁹ nebo klient přichází. Situaci, ve které se klient nachází, umí popsat nejlépe on sám a pracovník na oplátku popisuje, s čím vším může být v takové situaci nápomocný a k čemu je kompetentní. Zjištěny by měly být i informace o dřívějších zkušenostech s řešením situace nebo s využitím sociální služby. Pro zkoumání je důležitý vztah a přístup pracovníka. (Standardy, 2008a, [online]) Tuto fázi chápu jako mapování terénu, při kterém všichni zúčastnění zjišťují, co mohou očekávat i požadovat od druhých.

Fáze tvorby plánu je pojmenováním stavu, který má být změněn a zároveň i naplánování realizace této změny. Jestliže byl zjištěn dostatek potřebných informací, může se začít s plánováním a se stanovením cíle²⁰. Může dojít k situaci, kdy bylo zjištěno více oblastí nebo propojení jednotlivých oblastí. Proto je třeba určit si priority nebo rozplánovat plnění cílů do jednotlivých kroků. Každý by měl vědět, jak bude situace vypadat až dojde naplnění cíle a jaké existují zdroje pro jeho naplnění a možné metody práce, jenž se dají využít. Díky naplánovaným termínům toho, kdy mají být

¹⁹ Domnívám se, že zkoumání situace lze identifikovat již při jednání se zájemcem o službu, kdy v konečné fázi jednání dochází k uzavření smlouvy o poskytování sociální služby.

²⁰ Cíl může být definován např. dle obecně známé metodiky SMART (Specifický, Měřitelný, Akceptovaný, Realistický a Termínovaný).

hotovy jednotlivé kroky, lze stanovovat revize individuálních plánů. (Standardy, 2008a, [online]). V této fázi dochází tedy k jasnému určení toho, co, kdo, kdy a jak bude dělat a také jak se pozná tolik žádoucí výsledek. Neměly by se opomenout nastavit i případné sankce.

Fáze realizace plánu probíhá ve stanovených krocích s příslušnou podporou pracovníků. Může docházet k evidování průběhu, aby byly později při revizi nebo hodnocení k dispozici data z odpovídající doby. Ty mohou sloužit k porovnání s nastavenými kroky. (Standardy, 2008a, [online]). Každý pracuje na svém nebo společně s ostatními a ví, co je jeho úkolem a do kdy má být cíl naplněn.

Fáze vyhodnocení nebo také revidování. Zde dochází k vyhodnocování nebo revidování cílů za pomoci porovnání stanovených cílů a klientovy reality. Může se stát, že dojde ke zdárnému naplnění a klient již nemá další zakázku na sociální službu. V takovém okamžiku by měla být spolupráce mezi ním a službou ukončena. (Standardy, 2008a, [online]).

1.4 Agrese a násilí

Stejně tak, jako byla klíčovým pojmem pro mou práci restorativní justice, jsou jim také agrese a násilí. Výzkumná část práce se snaží nalézt co nejlepší, osvědčené, ale také inovativní přístupy pro práci s násilnou osobou. To je důvod, proč je tato část práce věnována právě tomuto tématu.

Násilí a agrese jsou pojmy s převážně negativní konotací. V dnešním světě jsme s nimi ovšem konfrontováni dennodenně ať už jako přímý pozorovatelé, aktivní účastníci nebo pasivní příjemci zpráv o nich. Protože se jedná o důležité pojmy vztahující se k mému hlavnímu cíli, je jim zde věnován určitý prostor, jak jsem zmínila i výše. Odborná literatura poskytuje nespočet náhledů na problematiku agrese a násilí. Za zajímavou považuji nejednotnost, na kterou jsem v literatuře narazila. Dochází v ní buď k sjednocení obou pojmů, nebo k jejich separaci.

1.4.1 Agrese

Čermák (1999) tvrdí, že agrese může mít několik významů, jako například násilné narušení práv jedince, ofenzivní i asertivní jednání. Z těchto důvodů lze agresi chápat jako běžnou součást našeho chování, která je v případě potřeby připravena reagovat. Samozřejmě může v různých situacích a souvislostech vypadat jinak. Někdy může být nápomocna při fyzickém nebo psychickém ohrožení, z čehož vyplývá její pozitivní funkce. Naopak, jindy působí přesně obráceně a snaží se získat moc nad druhým člověkem. Lovaš (2008) považuje agresi jako záměrné chování s cílem poškodit. *„Z hlediska označení konkrétního chování za agresivní nestačí zjistit, zda mělo za následek zranění. Rozhodující je, zda bylo vykonáno záměrně, schválně, cílevědomě.“* (Lovaš, 2008, s. 267).

S agresí, která je definována jako záměrné chování, souvisí několik pojmů. Jsou jimi dle Čermáka (1999) agresivita, asertivita a hostilita. Agresivitou lze rozumět jako dispozici k agresivnímu chování. Asertivita je zdravé sebe prosazení jedince, který trvá na svých názorech, ale zároveň dokáže ostatním dát dostatek prostoru, aby se rozhodli sami, jak budou jednat. Hostilita vyjadřuje nepřátelství vůči ostatním, ale nemusí při ní docházet k ubližování druhým. Všemi těmito pojmy lze obklopit agresi, proto občas bývá obtížné je od sebe jasně odlišit.

„Agresi vyvolávají určité vnější okolnosti a podněty, ovlivňují ji biologické, osobní a sociální faktory. Některé z nich přímo vyvolávají agresi (útok, bolest, frustrace, některé ovlivňují celkové naladění, predispozici konat agresivně.“ (Lovaš, 2008, s. 281)

Agrese disponuje mnoha podobami, které lze rozdělit dle Lovaše (2008) z hlediska formy a typu, případně dalších charakteristik.

Agrese z hlediska formy. Forma agrese představuje techniku ubližování. Do této kategorie se řadí agrese verbální, fyzická přímá a nepřímá. (Lovaš, 2008)

Agrese z hlediska typu. Zde je agrese afektivní (reaktivní) a instrumentální (proaktivní). Afektivní agrese se vyznačuje hostilními a impulzivními rysy. Je vyvolávána averzním podnětem, na který je daná osoba nucena impulzivně odpovědět

verbálně nebo fyzicky. Tato reakce není naplánována, ale dochází k ní při podnícení. Instrumentální agrese lze popsat jako vedlejší produkt, který nevzniká vyprovokováním. (Lovaš, 2008). Spíše se jedná o nástroj k dosažení cíle.

1.4.2 Násilí

Jak jsem přednesla na začátku kapitoly, domnívám se, že agrese a násilí nejsou synonymem. Výše nastíněná agrese dává základ pro možné porovnání s popisem násilí. Odborná literatura rozlišuje násilí dle formy²¹ intenzity a trvání.

Násilí a agrese rozlišují autoři Gilbert a Daffern (2010) podle úrovně fyzického ublížení. Pojmy staví na škálu právě dle míry ublížení, přičemž násilí vnímají jako extrémní formu ublížení s úmyslem záměrně někoho fyzicky zranit. Lovaš (2008) vnímá pojem násilí, jako nadbytečný a způsobující zbytečné nedorozumění v terminologii.

Definice WHO²², vidí jako: „Úmyslné použití či hrozbu použití fyzické síly nebo moci proti sobě, jiné osobě, proti skupině či komunitě, a to síly (moci), která má, nebo s vysokou pravděpodobností bude mít za následek poranění, smrt, psychickou újmu, poruchu vývoje či osobnosti.“ (Haškovcová, 2004, s. 13) Čermák (1999, s. 12) dodává: „Agrese představuje motivační zdroj násilí, kdežto násilí může být jen jedním z projevů agrese v chování.“

1.5 Transformace střediska ADRA Hradec Králové na samostatnou organizaci NOMIA

Organizace ADRA je celosvětově známá jako humanitární organizace zaměřující se na pomoc lidem, kteří se nacházejí v nouzi. V rámci své diplomové práce jsem si zvolila za cíl navrhnout metodiku práce s násilnou osobou pro organizaci ADRA, pobočku Hradec Králové. Poradna v Hradci Králové prošla velkými změnami a již není součástí humanitární organizace ADRA. Poradna pro oběti násilí a Dětské

²¹ Násilí na ženách, dětech, seniorech, mužích, zdravotně postižených. Dále například konkrétní formy domácího násilí jako je fyzické, ekonomické, psychické, sexuální, sociální nebo stalking.

²² World Health Organization = Světová zdravotnická organizace.

krizové centrum Hradec Králové se stalo v roce 2015 samostatným subjektem a nese název NOMIA. NOMIA je nezisková organizace, která je zároveň registrovanou sociální službou a poskytuje krizovou pomoc dle § 60 a odborné sociální poradenství dle § 37 Zákona o sociálních službách, v platném znění. Registrace krizové pomoci je navázána na Dětské krizové centrum a registrace odborného sociálního poradenství spadá pod Poradnu pro oběti násilí. Právní formou je NOMIA ústavem. Sociální služby jsou organizací poskytovány bezplatně.

1.5.1 Dětské krizové centrum

Dětské krizové centrum pomáhá dětem a rodinám, které jsou ohrožené patologickými jevy na území Královéhradeckého kraje. Zaměřuje se na domácí násilí, týrané svěřené osoby, zanedbávání, zneužívání a další trestné činy. Snaží se pomoci především dětem a celým rodinám zvládnout celou situaci i za spolupráce s návaznými institucemi a stabilizovat rodinný systém tak, aby dokázal žít v harmonii. Svou pomoc poskytuje osobám v krizi, dětem od šesti let do dosažení zletilosti, které zažily těžké životní trauma a rodičům i ostatním rodinným příslušníkům s dětmi v krizi od narození po dosažení zletilosti. (Dětské krizové centrum, 2015).

Dětské krizové centrum poskytuje:

- Sociálně terapeutické činnosti, které obsahují krizovou intervenci a psychoterapii.
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, která zahrnuje doprovod do návazných institucí a pomoc při zajišťování pobytů v sociálních nebo zdravotnických zařízeních.
- Asistované předávání dětí a zvykací režimy. (Dětské krizové centrum, 2015).

Veškeré služby jsou poskytované na základně pověření o sociálně právní ochraně dětí a s principy nezávislosti, nestrannosti, diskrétnosti, bezplatnosti a respektu. (Dětské krizové centrum, 2015).

1.5.2 Poradna pro oběti násilí

Metodiku práce s násilnou osobou zpracovávám právě pro tuto poradnu, která poskytuje odborné sociální poradenství dle § 37 Zákona o sociálních službách, v platném znění. Poradna působí v oblasti psychosociální a trestně – právní. Zajišťuje pomoc osobám i celým rodinám, ve kterých se objevilo domácí násilí nebo jiná trestná činnost. Pomoc poskytuje obětem, ale i pachatelům. Snahou je vedení uživatele k samostatnosti, soběstačnosti a zapojení do běžného plnohodnotného života. Posláním poradny je zkvalitnění života ve společnosti a orientace na morální hodnoty, které jsou propojeny s lidskou důstojností, láskou a respektem. (Poradna pro oběti násilí, 2015). Veškeré služby jsou poskytovány se stejnými principy jako u dětského krizového centra.

Poradna pro oběti násilí poskytuje:

- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.
- Sociálně terapeutické činnosti, do kterých spadá psychoterapie párová, rodinná i individuální. Jako další sem lze zařadit poradenství z oblasti psychologie a také orientaci v sociálním systému.
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Do této kategorie činností patří doprovod²³, jako podpora uživatele fyzickou přítomností pracovníka při jednání s různými institucemi. Dále pomoc při zajišťování bydlení a asistovaný kontakt s dítětem.
- Mediaci v terapeutickém rámci, kdy dochází k řešení konfliktů mezi dvěma nebo více stranami.
- Trestně právní poradenství, při kterém se zvyšuje právní vědomí uživatelů a to, jak obětí, tak i pachatelů trestných činů.
- Programy: Výchovně vzdělávací; New start, který je programem zdravého životního stylu; Práce s agresí, která je rozpracována v další kapitole. (Poradna pro oběti násilí, 2015).

²³ Pracovník při tomto doprovodu vystupuje jako důvěrník zúčastněné osoby a poškozeného dle § 21 Zákona o obětech trestných činů, v platném znění.

1.5.3 Projekt Práce s agresí

Projekt Práce s agresí realizuje NOMIA v rámci Poradny pro oběti násilí. Jak již samotný název projektu napovídá, je v něm cíleně pracováno s agresí. Cílem projektu je pomoci lidem, kteří nedokáží zvládnout své agresivní projevy vůči druhým a chtějí se naučit mít pod kontrolou své impulsy. Projekt je realizován ve spolupráci s Ministerstvem vnitra. Financován je z více zdrojů a to Ministerstvem vnitra, Královéhradeckým krajem a Magistrátem města Hradec Králové. Základním rámcem práce je systemická (psycho)terapie.

Hlavní myšlenkou projektu je tedy preventivně chránit oběť násilné trestné činnosti a v kontextu rodiny zároveň i její členy. K tomu aby došlo k ochraně, je třeba pomoci v těžkých situacích, jako je například závislost na agresivním chování pachatele. Hledají se tak cesty a zdroje, jak agresi zmírnit a do budoucna ji zcela vyloučit. V rámci terapie dochází k nalézání různých možností, které lze uplatnit a upřednostnit před agresí. Dochází k upevňování kladných charakterových vlastností a hodnot u osob, které by jinak využívali agresi. (Příloha č. 3 k Žádosti o dotaci, 2014)

Projekt práce s agresí je koncipován na sekvence - tři, šest nebo dvanáct měsíců. Aktivita projektu se sestává ze tří částí. První je část terapeutická, následuje poradenská a poslední je aktivizační.

Část terapeutická je poskytování individuální, párové i rodinné terapie všude tam, kde se vyskytlo agresivní chování. Pracuje se především s dekonstrukcí agresivního chování a s nalézáním nových cest pro změnu chování uživatele se zaměřením na osobní růst. Terapeutická sezení mohou být propojena i s mediační prací. K tomu dochází v případech, kdy se u agresivního chování vyskytují děti a mladiství. (Popis, 2014).

Část poradenská je vystavěna na poskytování základního právního a trestně právního poradenství vztahujícího se k páchané trestné činnosti. Poradenství se poskytuje oběti i pachateli s ohledem na kontext celé situace. Do této části patří také informování rodičů o jejich právech a povinnostech, které vyplývají z občanského zákoníku, ve kterém je upraveno rodinné právo. (Popis, 2014).

Část aktivizační probíhá formou účasti na kurzech, které jsou nabízeny klientům. Aktivizace spočívá v setkáních, která jsou skupinová a cílená zejména na zvládnutí asertivního chování s terapeutickým charakterem. Tím, že se jedná o skupinová setkání, je využívána i skupinová dynamika. Setkání jsou členěna na bloky např. na edukační, nácvikový nebo správný životní styl. Celá tato část probíhá tedy velmi zážitkovou formou. Kurzy asertivního chování jsou realizovány vždy třikrát za rok a doplňují celoroční terapie. (Popis, 2014).

1.6 Shrnutí teoretické části

První subkapitolou teoretické části byla restorativní justice, která nabízí odlišný pohled od klasického potrestání pachatele trestného činu. Snažila jsem se poskytnout náhled do velmi zajímavého konceptu trestní justice, který není jednoduché vymezit. Zmínila jsem proto i několik pohledů a zároveň i principů restorativní justice.

Vymezení pojmu metodika, jakožto vnitřních předpisů, které musí mít stanovená každá registrovaná sociální služba, tvořilo druhou subkapitolu. Každá metodika je určitým „know-how“ organizace a vyžaduje dostatek individualizace.

Obsahem třetí subkapitoly se staly Standardy kvality sociálních služeb. Zaměřila jsem se především na oblasti: jednání se zájemcem o službu, pravidla pro uzavírání smluv, tým odborných pracovníků, individuální plánování a jeho fáze a na závěr také na práva a povinnosti poskytovatele i uživatele služby. Obecné představení standardů plynule přešlo do konkrétnějších pasáží textu. Nešlo je nepropojit s právními předpisy, které na sebe logicky navazovaly. Mým záměrem nebylo přepisovat doslovné pasáže ze standardů nebo zákonů, ale spíše popsat, co by mělo být splněno a jak by to mohlo vypadat. Z čehož vyvstalo několik velmi podstatných náležitostí, které se týkají tvorby metodik. Za všechny uvedu alespoň některé. Důležitá je srozumitelnost, dostupnost a návaznost na právní předpisy vyšší právní síly.

Subkapitola čtvrtá se věnovala agresi a násilí, jako dvěma rozdílným pojmům. S agresi bylo spojeno i několik typologií chování, jimiž byla asertivita, agresivita a hostilita.

Poslední subkapitola popisovala nově vzniklou neziskovou organizaci NOMIA, která se oddělila od celosvětově známé humanitární organizace ADRA. Popsala jsem Dětské krizové centrum i Poradnu pro oběti násilí s důrazem právě na poradnu, která realizuje několik programů. Přiblížila jsem v této kapitole realizovaný projekt Práce s agresí, pro který bude tvořena metodika, respektive budou aktualizovány oblasti za pomoci obsahové analýzy dokumentů a focus group, které byly součástí poptávky NOMIA (dříve pobočka ADRA, Hradec Králové).

2. METODICKÁ ČÁST

2.1 Vymezení hlavního cíle a dílčích cílů

Cílem mého výzkumu je navrhnout metodiku práce s násilnou osobou v rámci restorativní justice pro organizaci ADRA, pobočku Hradec Králové odpovídající požadavkům SQSS. Jak teorie ovlivňuje praxi a naopak, tak jsem se snažila v teoretické části práce zaměřit na pojmy, které souvisí s tvorbou metodiky pro organizaci NOMIA²⁴. Pro dosažení hlavního cíle jsem si stanovila několik cílů dílčích.

DC1 Aktualizovat metodiku jednání se zájemcem o službu.

DC2 Aktualizovat metodiku individuálního plánování.

DC3 Aktualizovat metodiku vymezení práv a povinností poskytovatele i uživatele služby.

2.2 Zdůvodnění volby výzkumné strategie

Pro realizaci výzkumného šetření jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii. Nesleduji žádná tvrdá data, ale snažím se spíše o interpretaci reality. Mým úmyslem je získat ucelený pohled na pracovní postupy, které v praxi využívají pracovníci organizace NOMIA. Kvalitativní výzkum neumožňuje zobecnění výsledků na celou populaci, což v tomto případě není vyžadováno. Švaříček a Šedřová (2007, s. 17) uvádí: *„Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hloubkových datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu.* Disman (2005) označuje kvalitativní výzkum jako nenumерické šetření. Hendl (2005) dodává, že se

²⁴ Zakázka na tvorbu metodik vyšla původně z Královéhradecké pobočky organizace ADRA, ale začátkem roku 2015 se pobočka stala samostatnou a nezávislou organizací se jménem NOMIA. NOMIA měla stále zájem o tvorbu metodiky a jelikož nedošlo k žádným velkým personálním změnám, které by mi neumožňovaly pokračovat ve výzkumu, snažila jsem se jejich zakázce vyhovět.

jedná o relativně dlouhodobý sběr dat s jejich analyzováním. Analyzovaná data mohou vést výzkumníka k tvorbě vlastních teorií.

Autoři Švaříček a Šed'ová (2007) nebo Disman (2005) hovoří o indukci a dedukci. Indukci se přisuzuje vystupování po boku kvalitativního výzkumu a dedukci po boku kvantitativního výzkumu. „*Indukce je obecná metoda usuzování, v níž závěr obsahuje informaci, která přesahuje informace (empirického původu) ve východisku.*“ (Švaříček a Šed'ová, 2007, s. 14) Zjednodušeně lze indukci popsat jako hledání teorie, ke které musíme dojít v procesu průběžného ověřování reality. Domnívám se, že ve své diplomové práci využívám indukci. Použila jsem primární i sekundární informační zdroje. Sekundární, tedy již zpracované, byly metodiky a materiály hromadného předávání. Primární pak byly informace získané přímo od pracovníků NOMIA.

Jako techniku sběru dat jsem zvolila obsahovou analýzu dokumentů a focus group. Ze jmenovaných technik jsem nejprve analyzovala všechny získané dokumenty a následně jsem iniciovala focus group.

Analýza dokumentů probíhala v několika fázích. Nejprve sloužila ke vzniku indikátorů pro operacionalizaci. Zjistila jsem tak, co je v metodice nejvíce problémové. Následně jsem využila otázek podobně jako u focus group, aby vyšlo najevo, jaké oblasti jsou nutné v metodice aktualizovat. Obsahová analýza je označována jako nereaktivní a lze ji využít, jak u kvalitativních, tak i kvantitativních výzkumů. Hendl (2005) označuje za dokumenty vše, co po sobě zanechají ostatní lidé a výhodu vidí v jejich rozmanitosti. Analýze jsem podrobila dostupné dokumenty organizace, které mi byly předány jejími pracovníky. Jednalo se o letáky neziskové organizace, současnou metodiku Poradny pro oběti násilí a trestné činnosti a také dokumenty spojené s projektem Práce s agresí. Vycházela jsem tedy již ze zpracovaných dokumentů. Disman (2005) u obsahové analýzy poukazuje na důležitost tvorby kategorií a jejich následné kódování. Z důvodu, že jsem zvolila kvalitativní výzkum, došlo k tvorbě kategorií při vyjasňování zakázky NOMIA.

Při snaze nalézt k mé práci, co nejvíce podkladů jsem v odborné literatuře narazila právě na metodu focus group, která je do češtiny překládána jako ohnisková skupina. Jevila se jako nejlépe použitelná pro oblast mého zkoumání. Přiznávám, že jsem se s ní před zadáním mé diplomové práce nesešla. Během studií vysoké školy

jsem samozřejmě absolvovala předměty jako výzkumné metody, ale o ohniskových skupinách tam nikdy nepadlo ani slovo. Mám ráda výzvy a objevování doposud nepoznaného. Bylo pro mne proto obohacující poznat focus group a využít ji při svém výzkumu. Jak píše Miovský (2006, s. 175) „*Ohniskové skupiny patří mezi jedny z nejprogresivnějších kvalitativních metod pro získávání dat.*“ Mohou být použity samostatně nebo jako doplňková metoda. Přiklonila jsem se k samostatnosti metody s vědomím nutnosti pečlivého přizpůsobení cíle výzkumným údajům, které mi může skupina poskytnout. Focus group by měly být pořádány v počtu minimálně třech účastníků najednou. Morgan (2001, s. 13-14) uvádí jako charakteristický znak ohniskových skupin „*explicitní užívání skupinové interakce k získání údajů a vhledů, které by bez interakce, již nacházíme ve skupině, byly těžko přístupné.*“

Přednostmi této metody je, dle Morgana (2001), ohnisko zájmu a skupinová interakce. Ohnisko badatelova zájmu je cíleno na konkrétní předmět zájmu a tím konstruuje obsah, který je tvořen právě skupinovou interakcí. Interakce mezi účastníky focus group zajišťuje vhled do jejich názorů, zkušeností i motivací. Před badatelem se tak otevírá široké spektrum perspektiv. „*Proces sdílení a srovnávání mezi účastníky je také jedním z nejcennějších aspektů samostatných ohniskových skupin.*“ (Morgan, 2001, s. 36). Ohniskové skupiny jsou také ceněny pro rychlost, která je spojena s efektivitou užití. Nedostatky této metody jsou spatřovány v menší přirozenosti z důvodu řízení badatelem. K tomu se vztahuje konformita neboli shoda sdělovaných údajů nebo naopak polarizace v extrémních názorech. Nabízí se otázka, proč jsem nevyužila místo focus group skupinovou diskuzi. Odpověď je prostá, jelikož skupinová diskuze nevyužívá skupinovou interakci a vyžaduje striktní dodržování schématu otázka-odpověď, jak uvádí Miovský (2006).

Focus group lze rozdělit do tří kategorií dle míry strukturovanosti, která souvisí s jejich moderováním. Nestrukturované, polostrukturované a strukturované ohniskové skupiny (Miovský, 2006). Ve své práci jsem se přiklonila k polostrukturované ohniskové skupině. Držela jsem se pevného rámce, ve kterém jsem měla stanovena témata s modelovými otázkami. Pořadí ovšem nebylo třeba přesně dodržet, byla zde možnost si ho situačně přizpůsobit. Považuji za důležité zmínit i role výzkumníka. Výzkumník může vystupovat jako moderátor, který zodpovídá za řízení a průběh skupiny. Pomocný moderátor je nápomocný moderátorovi a může ho doplňovat nebo

zastoupit, jedná se o druhou roli výzkumníka. Poslední rolí je pozorovatel ohniskové skupiny, který může být vnitřním nebo vnějším pozorovatelem a jeho hlavním úkolem je tvorba poznámek. Při focus group jsem vystupovala hlavně jako moderátorka a následně i jako pozorovatelka.

2.3 Operacionalizace

Kategorie jsou nutné pro kvalitativní výzkum a vznikaly postupně při dojednávání zakázky s NOMIA. Transformační tabulka prezentuje nejen dílčí cíle, ale také indikátory a jejich operacionalizaci.

Tabulka 1: Transformační tabulka výzkumných kroků

Hl. cíl: Navrhnout metodiku práce s násilnou osobou v rámci restorativní justice pro organizaci ADRA, pobočku Hradec Králové, odpovídající požadavkům SQSS.				
Dílčí cíle		Indikátory	Otázky používané při analýze dokumentů/ Focus group	Výzkumné techniky
DC 1 Aktualizovat metodiku jednání se zájemcem o službu	DC 1. 1 Zjistit potřebné oblasti pro aktualizaci metodiky jednání se zájemcem o službu a prvokontakt v oblasti příchodu zájemce a navrhnout inovace.	Příchod zájemce: Oblast inovací Konkrétní inovace	V jakých oblastech je třeba aktualizovat metodiku v oblasti příchodu zájemce? Jak by měla být v daných oblastech metodika aktualizována?	Indukce Analýza dokumentů Focus group

	<p>DC 1. 2</p> <p>Zjistit potřebné oblasti pro aktualizaci metodiky jednání se zájemcem o službu v oblasti informování zájemce o službě.</p>	<p>Informování zájemce:</p> <p>Oblast inovací</p> <p>Konkrétní inovace</p>	<p>V jakých oblastech je třeba aktualizovat metodiku v oblasti informování zájemce o službu?</p> <p>Jak by měla být v daných oblastech metodika aktualizována?</p>	<p>Indukce Analýza dokumentů Focus group</p>
	<p>DC 1. 3</p> <p>Zjistit potřebné oblasti pro aktualizaci metodiky jednání se zájemcem o službu v oblasti týmu odborných pracovníků poradny.</p>	<p>Tým odborných pracovníků:</p> <p>Oblast inovací</p> <p>Konkrétní inovace</p>	<p>V jakých oblastech je třeba aktualizovat metodiku v oblasti týmu odborných pracovníků poradny?</p> <p>Jak by měla být v daných oblastech metodika aktualizována?</p>	<p>Indukce Analýza dokumentů Focus group</p>
	<p>DC 1. 4</p> <p>Zjistit potřebné oblasti pro aktualizaci metodiky jednání se zájemcem o službu v oblasti pravidel pro uzavírání smluv.</p>	<p>Pravidla pro uzavírání smluv:</p> <p>Oblast inovací</p> <p>Konkrétní inovace</p>	<p>V jakých oblastech je třeba aktualizovat metodiku v oblasti pravidel pro uzavírání smluv?</p> <p>Jak by měla být v daných oblastech metodika aktualizována?</p>	<p>Indukce Analýza dokumentů Focus group</p>

	<p>DC 1.5</p> <p>Zjistit potřebné oblasti pro aktualizaci metodiky jednání se zájemcem o službu v oblasti odmítnutí zájemce o službu.</p>	<p>Odmítnutí zájemce:</p> <p>Oblast inovací</p> <p>Konkrétní inovace</p>	<p>V jakých oblastech je třeba aktualizovat metodiku v oblasti odmítnutí zájemce o službu?</p> <p>Jak by měla být v daných oblastech metodika aktualizována?</p>	<p>Indukce Analýza dokumentů Focus group</p>
	<p>DC 1.6</p> <p>Navrhnout aktualizovanou metodiku jednání se zájemcem o službu a prvokontakt.</p>	<p>Aktualizované oblasti</p>	<p>Máte nějaké konkrétní požadavky pro tvorbu nové metodiky?</p> <p>Máte osvědčené postupy práce, které chcete mít zahrnuty v metodice?</p> <p>Co by v metodice nemělo chybět?</p>	<p>Syntéza Focus group</p>
	<p>DC 1.7</p> <p>Ověřit aktualizovanou metodiku jednání se zájemcem o službu a prvokontakt se členy týmu.</p>	<p>Nová metodika</p>	<p>Obsahuje nová metodika všechny požadované oblasti?</p> <p>Pakliže ne, došlo ke zdůvodnění?</p>	<p>Focus group</p>

DC 2 Aktualizovat metodiku individuálního plánování	DC 2. 1 Zjistit potřebné oblasti pro aktualizaci metodiky individuálního plánování v oblasti klientské zakázky.	Zakázka klienta: Oblast inovací Konkrétní inovace	V jakých oblastech je třeba aktualizovat metodiku v oblasti klientské zakázky? Jak by měla být v daných oblastech metodika aktualizována?	Indukce Analýza dokumentů Focus group
	DC 2. 2 Zjistit potřebné oblasti pro aktualizaci metodiky individuálního plánování v oblasti státní zakázky.	Zakázka státu: Oblast inovací Konkrétní inovace	V jakých oblastech je třeba aktualizovat metodiku v oblasti státní zakázky? Jak by měla být v daných oblastech metodika aktualizována?	Indukce Analýza dokumentů Focus group
	DC 2. 3 Zjistit potřebné oblasti pro aktualizaci metodiky individuálního plánování v oblasti možného sladování zakázek.	Sladování zakázek: Oblast inovací Konkrétní inovace	V jakých oblastech je třeba aktualizovat metodiku v oblasti možného sladování zakázek? Jak by měla být v daných oblastech metodika aktualizována?	Indukce Analýza dokumentů Focus group

	<p>DC 2. 4</p> <p>Navrhnout aktualizovanou metodiku individuálního plánování.</p>	Aktualizované oblasti	<p>Máte nějaké konkrétní požadavky pro tvorbu nové metodiky?</p> <p>Máte osvědčené postupy práce, které chcete mít zahrnuty v metodice?</p> <p>Co by v metodice nemělo chybět?</p>	Syntéza Focus group
	<p>DC 2. 5</p> <p>Ověřit aktualizovanou metodiku individuálního plánování se členy týmu.</p>	Nová metodika	<p>Obsahuje nová metodika všechny požadované oblasti?</p> <p>Pakliže ne, došlo ke zdůvodnění?</p>	Focus group
<p>DC 3</p> <p>Aktualizovat metodiku vymezení práv a povinností poskytovatele i uživatele služby.</p>	<p>DC 3. 1</p> <p>Zjistit potřebné oblasti pro aktualizaci metodiky vymezení práv a povinností poskytovatele i uživatele služby v oblasti práv a povinností na straně poskytovatele.</p>	<p>Práva a povinnosti poskytovatele:</p> <p>Oblast inovací</p> <p>Konkrétní inovace</p>	<p>V jakých oblastech je třeba aktualizovat metodiku v oblasti práv a povinností na straně poskytovatele?</p> <p>Jak by měla být v daných oblastech metodika aktualizována?</p>	Indukce Analýza dokumentů Focus group

	<p>DC 3. 2</p> <p>Zjistit potřebné oblasti pro aktualizaci metodiky vymezení práv a povinností poskytovatele i uživatele služby v oblasti práv, povinností a motivace na straně uživatele služby.</p>	<p>Práva, povinnosti a motivace uživatele:</p> <p>Oblast inovací</p> <p>Konkrétní inovace</p>	<p>V jakých oblastech je třeba aktualizovat metodiku v oblasti práv, povinností a motivace na straně uživatele služby?</p> <p>Jak by měla být v daných oblastech metodika aktualizována?</p>	<p>Indukce Analýza dokumentů Focus group</p>
	<p>DC 3. 3</p> <p>Navrhnout aktualizovanou metodiku vymezení práv a povinností poskytovatele i uživatele služby.</p>	<p>Aktualizované oblasti</p>	<p>Máte nějaké konkrétní požadavky pro tvorbu nové metodiky?</p> <p>Máte osvědčené postupy práce, které chcete mít zahrnuty v metodice?</p> <p>Co by v metodice nemělo chybět?</p>	<p>Syntéza Focus group</p>
	<p>DC 3. 4</p> <p>Ověřit aktualizovanou metodiku vymezení práv a povinností poskytovatele i uživatele služby se členy týmu.</p>	<p>Nová metodika</p>	<p>Obsahuje nová metodika všechny požadované oblasti?</p> <p>Pakliže ne, došlo ke zdůvodnění?</p>	<p>Focus group</p>

2.4 Strategie výběru výzkumného souboru

Základní soubor, neboli cílovou populaci, tvořili všichni pracovníci organizace NOMIA. Ze základního souboru byl vybrán výběrový soubor, který se také označuje jako základní populace. Do výběrového souboru spadali pracovníci i externisté Dětského krizového centra a Poradny pro oběti násilí, kteří pracují s agresí a našli si v rámci svého nabitého programu čas na focus group. Celkem se jednalo o čtyři pracovníky, tedy vedoucího poradny, terapeuta a dvě sociální pracovnice.

Morgan (2001) charakterizuje takovouto skupinu jako malou, ale dobře fungující protože účastníci měli velký zájem na předmětu výzkumu. Velká skupina nemohla být zvolena z důvodu personálního obsazení organizace NOMIA. Rizikem malých skupin je dle Morgana (2001) produktivita. Zájem pracovníků byl předvídatelný, jelikož metodika by měla sloužit právě jim samotným.

Naplánovány byly tři ohniskové skupiny v období od ledna do dubna 2015²⁵. Proběhly ovšem celkem čtyři z důvodu, že se při jedné focus group nesetkal minimální počet účastníků. Všechny se uskutečnily v prostorách NOMIA a trvaly devadesát minut. Všichni pracovníci měli vysokoškolské vzdělání a souhlasili s pořízením hlasového záznamu. Při jednotlivých ohniskových skupinách byla dána témata dle dílčích cílů. Poslední focus group byla věnována ověřování jednotlivých oblastí a možnému komentování. Každé setkání mělo tři části. První bylo věnováno úvodu k daným tématům, pravidlům a časovému rozvržení. Druhá část se sestávala z diskuze jako takové a navrhování konkrétních inovací. Část poslední se týkala zpětné vazby pracovníků na ohniskovou skupinu a také stanovení následujícího setkání.

Mým úkolem bylo při focus group vystupovat v roli moderátorky a snažit se udržet dostatečnou specifickou, škálu, hloubku a osobní kontext. To jsou ostatně „*čtyři obecná kritéria pro efektivní interview v ohniskových skupinách.*“ (Morgan, 2001, s. 63). Stupeň svého zapojení bych nazvala středním, jelikož jsem nabízela témata k diskuzi a zároveň ji držela v určitých mezích, aby neobtékala jinam.

²⁵ Ohniskové skupiny se skutečně uskutečnily v termínech 28. 1. 2015; 11. 2. 2015; 6. 3. 2015 a 5. 6. 2015.

2.5 Strategie zpracování údajů

Shromažďování informací a samotnou realizaci výzkumného šetření jsem uskutečnila v období od listopadu 2014 od června 2015. Metoda zpracování údajů je indukce, jak již bylo zmíněno výše. „*Indukce vychází z poznatku, že pozorování představitelů (instance) dané jevové kategorie se vyznačují jistou vlastností. Z toho se vysuzuje, že tuto vlastnost budou mít také její další instance.*“ (Hendl, 2005, s. 36). Dle Hendla (2005) jsem tedy odvozovala ze zkoumaných událostí obecná pravidla, která jsou použitelná i pro další používání.

Má práce se zaměřila i na osvětlení doposud fungujících postupů pracovníků NOMIA a to z jejich aktuální metodiky. Byla tak použita i syntéza, která mi umožnila sumarizovat vzájemné souvislosti mezi analýzou dokumentů a focus group. Při ohniskových skupinách jsem využila diktafonu k audio záznamu a také tužky s papírem, které mi pomohly k zápisu důležitých poznámek a pro lepší orientaci v jednotlivých oblastech. Audio nahrávky jsem z důvodu časové náročnosti nepřepisovala, ale několikrát po sobě, nejméně třikrát, jsem si je přehrála. Při přehrávání záznamů se objevovaly jednotlivé oblasti inovace, konkrétní nápady na inovaci samotnou i osvědčené způsoby práce, které by v metodice neměly chybět. Veškeré mnou vytvořené poznámky jsem dále použila pro zapracování do stávající metodiky NOMIA a výrazně jsem je označila barevnou změnou písma. Aktualizované oblasti v metodice byly předem zaslány zainteresovaným pracovníkům ve výzkumu a při poslední focus group byly ověřovány.

2.6 Rizika výzkumu

Pokud se hovoří o kvalitativním výzkumu, je s ním spjata nejedno riziko. Tím největším je, že získané údaje nemusí být zobecnitelné na celou populaci. Zároveň nelze ověřit existující teorie. Sběr dat i jejich analýza jsou často náročné. Výsledky mohou být snadno ovlivněny samotným výzkumníkem například jeho názory nebo osobnostními předpoklady.

Za rizikové považuji i využití focus group, při které se může objevit nezájem. Nezájem nejen o téma, ale i o smysl účasti na výzkumu anebo nepochopení výzkumníkových pochodů. Mohou se objevit názory, že není třeba aktualizovat

pracovní postup. Jako další lze spatřit i počet účastníků na ohniskové skupině, s čímž jsem se osobně setkala. Na druhou stranu se v dnešní době nelze divit, že udělat si devadesátiminutovou odbočku od své práce, může způsobit „skluzovou“ půdu pracovníkům. Důležitá je také míra angažovanosti jednotlivých pracovníků a přirozenost jejich reakcí, která může být ovlivněna badatelovým přístupem a nutností moderování skupiny. Jako problém se také může jevit neochota sdělovat své zkušenosti před ostatními kolegy v týmu nebo dokonce před vedoucím pracovníkem. Výsledky získané touto metodou nelze jednoduše vzájemně porovnat. Zároveň i já jako výzkumník jsem mohla ovlivnit focus group například citlivostí k některým oblastem nebo také nedostatečnou zkušeností s vedením takovýchto skupin.

3. VÝZKUMNÁ ČÁST

3.1 Interpretace získaných návrhů inovací k dílčím cílům

3.1.1 DC 1 Aktualizovat metodiku jednání se zájemcem o službu

Tato kapitola pojednává o interpretaci získaných návrhů inovací z prvního dílčího cíle. Logicky vychází z analýzy dokumentů a také odpovědí na otázky uvedené v transformační tabulce viz kapitola 2.3. Volila jsem proto i doslovné citace informantů, které jsou uvedeny níže v textu a označeny uvozovkami a kurzívou.

Analýza dokumentů získaných od organizace NOMIA k jednání se zájemcem o službu ukázala následující. Dokumenty byly sepsány vcelku **srozumitelně**, i když u některých pasáží mi osobně **chyběla návaznost**. Z prostudovaných dokumentů ovšem **nebylo jasné, jak se pracuje s obětí a jak s násilnou osobou**. Dokumenty totiž obsahovaly **obecné informace**, které lze vztáhnout, jak na oběť, tak i na násilnou osobu. V tomto případě byla zřetelná **nutnost důkladnějšího odlišení práce s násilnou osobou** a případně práce s obětí. Metodiku práce s násilnou osobou se částečně pokouším zpracovat v této diplomové práci. Již nyní mi je ovšem jasné, že pokud by měla vzniknout zcela nová metodika pouze pro práci s násilnou osobou, vyžadovalo by to naplnění všech bodů ze standardů. Zakázka NOMIA na mne byla, ovšem jen pro určité body, viz operacionalizace. Bylo pro mne tedy o to víc zajímavé, co vše vyplyne z focus group.

Od počátku první focus group, která se věnovala zájemci o službu, bylo zapotřebí si uvědomit, že službu může využít osoba dobrovolně, neboli vlastním uvážením, tedy sám násilník. Dále službu může využít osoba nedobrovolně, rozsudkem soudu, či doporučením jiné instituce. Služba je z větší míry poskytována osobám, kterým byla rozsudkem soudu nařízena nebo doporučena Probační a mediační službou, či jinou institucí.

Na světlo začalo od samého začátku vystupovat především **problémové jednání s vysílajícími institucemi**. Vysílající instituce odesílají své klienty právě do služby Poradny pro oběti násilí a trestné činnosti mnohdy s doporučením, ve kterém je popsána problémová situace daného jedince. Ten se následně ocitne ve službě, která mu je

doporučena jinou institucí. (I2): „*Jenomže pak se nám tady stane, že třeba ten klient neví, proč zrovna k nám ho OSPOD posílá, s čím že jo.*“ To informanti vnímají jako pochybení právě vysílající instituce a je pro ně následně obtížnější, aby zájemce správně pochopil charakter služby a jejich případné spolupráce na zakázce.

Důležitou roli při každém jednání se zájemcem hraje zakázka, která zde ovšem může být ovlivněna právě ze strany odesílajícího. Informanti projeví značnou shodu v tom, že by uvítali větší vstřícnost od vysílajících institucí, které odesílají své klienty do jejich služby. Zároveň pro ně bylo důležité, aby nejen zájemci, ale i vysílající organizace dobře pochopili charakter jejich služby. Informanti reflektovali **nevyhovující pozici organizace při jednání právě se zájemcem**, který je odkazován na jejich služby jinou organizací. Ve většině případů se jednalo o OSPOD a v menší míře o PMS, kteří stavěli pracovníky s násilnými osobami do pozice kontrolorů klientů. (I2): „*Tam ještě mě napadá jediné jako, když to je od OSPODU, tak jestli jako žádat přítomnost toho pracovníka z OSPODU u té první konzultace, protože to se teďka úplně nějak nedaří, protože oni nejsou schopný nám sem na každou konzultaci sem jako přijít, že jo, na tu úvodní.*“ (I4): „*Moje zkušenost tady v tom mi říká, to že bylo by potřebný, aby to tam v té metodice bylo, jak varianta, že jo jako nějaký vodítko, nějakýho ideálu, protože já si myslím, že ta v těch a třeba v těch a ne v každých případech, asi bych nějak jakoby tak tam selektoval, že ve vážnějších případech bych rád, aby tady ten pracovník fakt jako byl, pokud to nejde, je varianta č. 2, že popíše možná podle nějakýho vzoru nebo nějakých naší instrukcí tu zakázku teda písemně, jo ale daleko lepší je aby byl.*“

Vyvstala zde tedy jasná potřeba ukotvení v metodice, která ovšem nesmí být překážkou další spolupráce. K tomu se také vázala **tíha kontrolního rámce**, kterou by měli nést odkazující, ale evidentně se ji snaží předat pracovníkům, kteří pracují s násilnou osobou. (I4): „*Tak tam potřebujeme v té metodice ošetřit, že tohleto dělat nebudem, že to opravdu ten kontrolní rámec je opravdu na tom OSPODU a ne prostě na nás.*“

Jednou z prvních inovací do metodiky se tedy stala forma komunikace s odkazujícím subjektem, aby mohla být dobře nastavena spolupráce se zájemcem o službu. Vznikl tak **dokument pojmenovaný Zakázka vysílající organizace** a měl by být odesílán již společně s klientem od vysílající organizace nebo případně hned po

příchodu do poradny. Pracovníci **dokument použijí v případě, kdy nebude jasně definována zakázka, na které by měli pracovat.**

Další oblast inovace spočívala v pořízení **záznamu z prvních jednání se zájemcem.** (I3): „*My jsme teďka jakoby řešili, že bychom možná z té úvodní konzultace udělali nějakou jakoby ne formulář, ale jako nějakou mustr z toho, že aby vlastně byl nějakou záznam do spisu.*“ (I2): „*Jak kdyby zápis z úvodní konzultace, kterej tam bude mít prostě nějaký náležitosti, kterej by tam měli bejt vyplněný.*“ Mezi pracovníky ovšem panoval značný rozpor v tom, jak a jestli vůbec dělat zápis z úvodní konzultace. Nakonec padlo rozhodnutí: (I1): „*...a když to tam takhle bude, tak to bude jako přehledný.*“ Tudiž byl navržen dokument, ve kterém je dán prostor jak zájemci o službu, aby vyjádřil své potřeby, tak pracovníkům poradny, aby mohli zaznamenat předávání veškerých potřebných informací zájemci.

V neposlední řadě bylo třeba také lépe ukotvit **předávání informací o klientech**, které je třeba ovšem komunikovat již na počátku se zájemcem o službu. (I3): „*...já si furt ještě říkám jestli možná s tím jednáním se zájemcem, protože tam by vlastně se měl získat nějakou jeho souhlas o vlastně tady ukládání jeho osobních údajů, že jo a po tom předávání informací jakoby v rámci pověření k SPOD tam nějaká povinnost informování a oznamovací povinnost teda jakoby je, ale potom jestli se domluvit s klientem komu všemu kdyžtak jakoby dávat tu zprávu anebo ho minimálně upozornit, že vlastně když on přichází od soudu, že je tady ta možnost, že soud se bude doptávat a že mu na to bude odpovězeno, tak jestli to nedat hnedka do toho jednání se zájemcem, aby on byl vlastně informovanej.*“ Do metodiky tak byl vytvořen **i Kvalifikovaný souhlas se zpracováním a poskytováním osobních údajů.**

Z několika oblastí, na které jsem se zaměřila, vyplynula také shoda informantů ohledně toho, že je není třeba aktualizovat. Jednalo se tak zároveň i o osvědčené postupy, které by rádi ponechali v aktualizované metodice. Bylo to například u oblasti prvokontaktu nebo týmu odborných pracovníků poradny. Překvapením pro mě byla **nejistota informantů v oblasti odmítnutí zájemce o službu.** Shodli se sice na tom, že lze odmítnout zájemce ze zákonných důvodů, ale při možnosti inovovat tuto oblast padaly úsměvné nápady. (I2): „*Klient s chřipkou.*“ (I4): „*To je daný ze zákona...ale třeba ta nemoc, jako jo, to jsou taky. Přijde pán s chřipkou a tak jestli ho teda odmítnout no.*“ (I1): „*Já teda vo ničem nevím, my jsme tak velkorysí...*“

Na závěr této kapitoly bych ráda zdůraznila dvě hlediska, která na mne dýchala z celé focus group k jednání se zájemcem o službu. Dovolím si použít citaci od informanta: (I3): „*Jo to si myslím, že tady se nám tady ty dvě jakoby, dva světy, že se nám setkávají, že určitě jakoby terapie má nějaký přístup a sociální služby zas vyžadují taky něco jinýho, takže proto potom jakoby narazíme na nějaký tadyty témata, který tady řešíme defacto dnes a denně, že jo. Individuální plánování a smlouvy a souhlasy se zprávama a tohleto.*“

3.1.2 Doporučení pro aktualizaci metodiky jednání se zájemcem o službu

V této kapitole lze nalézt hlavní doporučení pro aktualizaci metodiky jednání se zájemcem o službu.

- Návaznost textu, který by měl být pro čtenáře zároveň srozumitelný. Nelze tedy popisovat obecné zásady jednání se zájemcem aniž by bylo vysvětleno, kdo je zájemcem a odkud může přicházet.
- Vytvoření dokumentu, který bude sloužit pro kvalitní definování zakázky vysílajících institucí, které odesílají klienty do organizace NOMIA. Dokument má název Zakázka vysílající organizace.
- Vytvoření dokumentu sloužícího pro záznam informací z úvodních konzultací se zájemcem o službu. Je to dokument s názvem Záznam z úvodní konzultace.
- Vytvoření dokumentu pro předávání informací o klientech třetím stranám. Jedná se o dokument s názvem Kvalifikovaný souhlas.
- Zaznamenání všech nově vzniklých dokumentů do metodiky i s postupem pro jejich využití.

3.1.3 DC 2 Aktualizovat metodiku individuálního plánování

Stejně tak jako u předchozího dílčího cíle zde interpretuji získané návrhy možných inovací. Opět jsem tyto návrhy doplnila o doslovné citace informantů.

Analýza dokumentů týkajících se individuálního plánování organizace NOMIA vypověděla následující. Orientace individuálního plánování byla znovu **obecná**

a chyběla konkrétnost pro násilné osoby. Zarážející byl pro mne i popis individuálního plánování zaměřeného pouze na plnění cílů klientů. **Plánování tak nebylo pojato jako proces.** Rozpor jsem našla v informaci, **že individuální plán je vždy sestavován na dobu maximálně šesti měsíců.** Program práce s agresí je ovšem koncipován na tří, šesti a dvanácti měsíční práci s klientem. U individuálního plánování byl také zmíněn **klíčový pracovník, ale nebyl zde nijak blíže specifikován.** Samostatný krátký odstavec o klíčovém pracovníkovi jsem sice našla, ale bylo to v dokumentech jednání se zájemcem o službu.

Focus group probíhala ve velmi dobrém naladění. Znovu bylo potřeba uvědomit si již zmiňovanou dobrovolnost a nedobrovolnost využití projektu Práce s agresí. V individuálním plánování hraje důležitou roli **podoba zakázky.** Zakázka může vzejít od samotného klienta nebo z rozsudku soudu od státu. (I4): *„Co se týče témat u těch práce s tím násilím, tak my tam máme, že nám tam zakázku dává ten stát.“*

Do kontextu zakázky je také třeba zahrnout že (I4): *„my tady děláme jakoby tu systemickou práci, tak vona vona vlastně je založená na tom, zjistit tu zakázku, ptáme se po kontextu.“* Systemická práce vstupovala do hry při focus group několikrát. Zajímavé názory padaly i k samotnému individuálnímu plánování a stanovování cílů. Ačkoli v dostupných materiálech byl **pokyn ke stanovování cílů dle modelu SMART,** sami informanti se přiznali, že ho ne zcela vždy dodržují a je pro ně spíše přítěží. (I2): *„Což jako nevím, jestli v těch našich podmínkách je jako reálný. Jestli to vlastně takhle chceme dělat anebo jestli to chceme zachovat, tak jak je to teda dělaný do teď. No jestli to v něčem vlastně potřebujeme, to takhle dělat, jestli by nám to v něčem pomohlo.“* (I1): *„Takže v tom tradičním plánování, kde se ten pracovník vrací k tomu, co bylo minule zadaný nebo co bylo třeba v nějakým střednědobým výhledu zadaný a kontroluje to vlastně znova a znova, opakovaně. Tak to teda aspoň já osobně jsem při té své práci nedělal. Respektive moc je velmi diplomatický slovo. Nedělám.“* (I4): *„A vlastně ta naše orientace je samozřejmě na nějaký cíle, který jsme si tam jakoby vydefinovali, ale hlavně na tu konkrétní konzultaci. To je pro nás jakoby důležitý obzvlášť já stou práci s tou agresí...“* Z této diskuze vyplynulo, že **technika SMART cílů** může být ponechána, ale **neměla by být podmínkou.**

Do tématu individuálního plánování podmíněného státní zakázkou se také dostalo **téma kontroly.** (I3): *„A to potom i ve spolupráci s tím ospodem, že jo. Protože*

*voni naříděj práci a pak jakoby nic, naříděj ji v říjnu a v únoru se ještě nic neděje a furt je to jakože v pohodě.“ (I2): „Oni ji naříděj a chtěj po nás, aby sme to vyžadovali po tom klientovi, že jo... Ale jestli i my máme bejt ty sojky práskačky, že jo, když sem ten klient nepřijde a volat jim, že se ten klient nedostavil, anebo jestli si to voni sami budou teda nějakáko kontrolovat, tím, že se může stát, že teda jak jsme se o tom bavily i minule, zavolaj po třech měsících a zjistěj, že sem tři měsíce ten klient prostě nechodí.“ Z celého poměrně zapáleného diskutování nad tím, kdo, koho a jak bude nebo nebude kontrolovat, vyplynula **inovace v podobě kartičky s daty sezení**. (I4): „Čili, když bude kartička, která by byla možná dobrá pro tu kontrolu a potom třeba to informování, že to nebude složité, jo.“*

Samozeřejmě byly i oblasti, které informanti označili za zbytečné pro úpravu do aktualizované metodiky. Překvapivě se jednalo i o možném sladování zakázek. (I4): „Nevim, já vo tom přemejšlím jakoby tak že, my to sladit nepotřebujem. Že, že že sladit, protože to nejde.“

3.1.4 Doporučení pro aktualizaci metodiky individuálního plánování

Tato kapitola nabízí přehled hlavních doporučení pro aktualizaci metodiky individuálního plánování.

- Definování individuálního plánování jako procesu s popisem opakujících se fází. Zároveň specifikování možné délky trvání individuálního plánu.
- Zvědomění techniky SMART, která ovšem není podmínkou stanovování cílů.
- Ukotvení a definování klíčového pracovníka v textu metodiky.
- Vytvoření dokumentu, který bude sloužit pracovníkům i klientům ke kontrole při konzultacích. Dokument s názvem Rozpis konzultací.
- Návaznost textu.

3.1.5 DC 3 Aktualizovat metodiku vymezení práv a povinností poskytovatele i uživatele služby

V této kapitole jsou interpretovány návrhy k poslednímu dílčímu cíli, které byly získány od informantů na focus group. Návrhy jsou opět doplněny doslovnými citacemi.

Analýza dokumentů ukázala drobné **nejasnosti v určování podmínek uzavření smlouvy**. NOMIA by ráda určovala své podmínky pro uzavírání smlouvy, což je dle zákona o sociálních službách možné. Individualizovat smlouvu je možné, ale nesmí to zasahovat do obligatorních náležitostí. Dále bylo v materiálech, které mi byly poskytnuty, uvedeno zajištění **souhlasu uživatele služby s poskytováním informací**. Bohužel žádný takový dokument NOMIA neměla. Na to jsem narazila již při jednání se zájemcem o službu a je to patrné i z interpretace v kapitole 3.1.1. Tento poznatek vedl k **vytvoření kvalifikovaného souhlasu**. Z oblasti práv a pravidel uživatele **nebylo jasně definováno možné ukončení spolupráce**. Nebyly zde **konkretizované výpovědní důvody**.

Focus group probíhala opět v dobrém naladění informantů. Od první probírané oblasti byla patrná jasná **diferenciace znalostí a názorů informantů ke standardům kvality sociálních služeb**. Vedla se tedy i velmi živá diskuze nad právem poradny nabízet termíny konzultací, který je ovšem vázán na deklarovanou otevírací dobu. (I4): *„Já nevím, měli bysme mít asi asi právo, právo nějak nabízet třeba takový termíny, který nám zapadaj do nějakýho našeho plánu, třeba toho mýho.“* (I2): *„Tak ale to právo nám dává i jako kapacita sociální služby.“* (I4): *„Líbí se mi tohle to nějaký právo. Mohlo by to bejt nějak jakože ten, kdo má tu povinnost sem docházet, vlastně by se měl nějak jakoby přizpůsobit těm termínům.“* (I3): *„Ty taky nepůjdeš k doktoroj třeba v devět večer.“*

Oblastí konkrétní inovace bylo **právo poradny přizvat klienta k sepsání zprávy** o něm samotném a o vzájemné spolupráci s poradnou. Tyto zprávy mohou být odesílány na žádost soudu, probační a mediační službě nebo oddělní sociálně právní ochrany dětí. Než se ovšem toto právo zformulovalo do práva poradny, bylo zamýšleno i jako právo klienta. (I2): *„No já mám akorát trošku strach, aby sme se tady tím nedostali do pasti, že nás někdo jako osloví vo zprávu a my budeme vlastně tím zavázaný, tím právem toho klienta s náma tu zprávu psát. Nějak jako za se sladit termíny, protože kolikrát to je že prostě potřebujeme na honem tu ... zprávu napsat a já si prostě nedovedu představit, že jako budu nahánět klienta, že jdu psát zprávu o něm ať se sem dostaví.“* (I4): *„Spíš si myslím, jako co třeba mě vyhovuje. Že spíš ne jeho právo, ale naše právo si přizvat klienta ke zprávě. Jo já to takhle dělám. Jo já chci mít pocit, že ta, že tam je co tam má bejt a že ten klient ví, co tam taky trochu píšu aspoň. Čili naše*

právo si ho k tomu přizvat.“ (I2): „Naše právo no, určitě.“ (I4): „Je to naše právo a nabídka vlastně tomu klientovi, dáváme no. Takže to by tam mělo být.“

Při řešení situací práv a povinností informanti reflektovali porušování pravidel poradny ze strany klientů. (I4): *„Jakoby nějakým nerespektování, nerespektování jako nějakých, jestliže jako.... nějakých pokynů jo.“ (I2): „No nebo doporučení.“*

Zde se také promítlo **nedostatečné ukotvení ve stávajících materiálech k ukončení spolupráce s klientem**. (I4): *„My jsme tam dali nějak ty tři měsíce ne, že se neozve, že ho vyřazujem z té evidence. Tak tam máme takový asi jako jediný, ne?“ (I2): „No to je spíš k tomu ukončování, ale to je spíš pro nás, jako že kdy ho vyřazujeme my z toho.“ (I1): „Já, já myslím, že v podstatě mu dáváme stále novou a novou nabídku, aby konečně přišel.“* Což vedlo ke **stanovení pravidla třikrát a dost** pro ukončení spolupráce. (I4): *„Já si to umím docela představit, jako klidně 3x a dost, jako v některých případech, jo. No principiálně asi jo, muselo by to být řešený, co to znamená to 3x a dost, že jo. To znamená jakoby, vopraudu se neomluví jo, nejeví nějaký ty, znova se pak třeba po nějaký době termín zase se na to vykašle. No takhle 3x a asi by se dalo jako říct, že pak to končí.“*

Na pravidlo třikrát a dost nasedala **povinnost klienta omluvit se předem ze schůzky pokud na ni nemůže dorazit**. (I3): *„Já třeba kolikrát když s nima že jo jakoby po telefonu objednávám ten termín, tak jim třeba říkám, kdyby vám do toho něco vlezlo, tak nevadí, zavolejte, vymyslíme to nějak jinak, ale taky se stává, že někdy prostě nedorazej a nezavolaj mě.“* Pro oblast práv klientů nepadl žádný konkrétní návrh inovace.

Zajímavé bylo také řešení oblasti předcházení porušování lidských práv a následných postupů řešení. U informantů vznikla **jednomyslná shoda o zajištění vlastního bezpečí**. (I4): *„Bezpečností opatření při třeba tom napadení, může se to stát. Jo, co co vlastně udělat.“ Jo krizovej plán ve smyslu třeba, jo tak jsou tady. Být tady třeba dva, to není krizovej plán nebo jo aspoň.“* Po návrzích vybavit pracovníky pepřovým sprejem, kurzem bojových umění nebo alespoň sebeobrany upřesnili informanti své požadavky, které by měly být zahrnuty v metodice. (I3): *„Tak to já říkám, jestli by vždycky neměli být minimálně dva lidi vždycky.“ (I4): „Takže tohle už*

určitě by tam mělo být, no. Jestli v té chvíli nemít teda telefon, nemít něco něco to, ja nevím jo. Minimálně teda ty dva lidi aspoň tady být.“

Na závěr jsme si ujasnili, že by se mělo jednat spíše o povinnost pracovníka, mít u sebe vždy služební telefon, pokud bude s klientem jednat sám. Oblastmi, které nepotřebují inovaci, byly shledány střety zájmů a přijímání darů.

3.1.6 Doporučení pro aktualizaci metodiky vymezení práv a povinností poskytovatele i uživatele služby

Tato kapitola nabízí přehled hlavních doporučení pro aktualizaci metodiky vymezení práv a povinností poskytovatele i uživatele služby.

- Definování podmínek uzavření smlouvy.
- Ukotvení kvalifikovaného souhlasu.
- Ukotvení práva poradny přizvat klienta k sepsání zprávy o něm samotném.
- Definování pravidel ukončení spolupráce s klientem. Vytvoření nového pravidla třikrát a dost.

3.2 Návrh metodiky práce s násilnou osobou

Následující kapitoly jsou aktualizovány dle výše zmíněných doporučení. Jedná se tedy o výslednou podobu aktualizovaných metodik. Pro lepší přehlednost a odlišení aktualizovaných oblastí v metodice jsem zvolila tučné písmo textu. Nově vzniklé dokumenty pro organizaci NOMIA jsou uvedeny v příloze diplomové práce. Tuto variantu jsem zvolila po pečlivém uvážení, zda je zařadit za text jednotlivých metodik a narušit tak strukturu diplomové práce nebo do příloh, kde lépe vyniknou.

3.2.1 Jednání se zájemcem o službu

Zájemce o službu (ZOS): osoba, která projeví zájem o poskytnutí služby nebo je na službu odkázána jinou organizací či institucí a službu kontaktuje.

Zájemce o službu přichází na základě:

- Rozsudku soudu. **(Uzavírá se Dohoda o plnění soudem stanovené povinnosti mezi poradnou, klientem a Probační a mediační službou dle rozsudku a jeho jednacím čísla)**
- Spolupráce s jinou organizací a jejím nařízením např. Probační a mediační služba (PMS).
- Doporučení jiné organizace např. Oddělení sociálně právní ochrany dětí (OSPOD).
- Doporučení od jiné osoby.
- **Vlastního zájmu.**

Charakteristika doporučení od vysílajících služeb: zájemci přichází do naší služby odkázáni vysílajícími organizacemi, např. OSPOD, PMS nebo soud. Pro kvalitní spolupráci je nutná správně definovaná zakázka, jež může také vycházet právě od pracovníků vysílajících organizací.

Objevuje se také charakter telefonátů či emailů od vysílajících organizací, které žádají o příjem klientů do našich služeb. Tyto vysílající služby zjišťují, zda zájemce spadá do naší cílové skupiny služby či zda je poskytnutí služby možné z hlediska kapacity.

Ve chvílích, kdy nás kontaktuje, telefonicky nebo emailem, jako první pracovník z vysílající služby, dochází k vyjasňování ohledně kontaktu zájemce. Vysílající služba často požaduje, abychom si osobu, jež doporučují, sami zkontaktovali. To ovšem naše organizace zajistit nemůže a nezajišťuje, což je předáváno všem pracovníkům z vysílajících služeb, kteří o to žádají.

Očekává se, že vysílající organizace bude mít svou objednávku, či zakázku na naši službu s daným zájemcem. Striktně je vyžadována účast pracovníka takové služby na první konzultaci se zájemcem. Pracovník vysílající organizace, který se nemůže zúčastnit první konzultace se zájemcem, může zaslat podobu zakázky emailem na stanoveném formuláři (*Příloha č. 1 - Zakázka vysílající organizace*). Tento formulář mu je obratem zasílán koordinátorem služby na email při prvokontaktu.

Osoby, které jednají se zájemcem: nejčastěji jedná při prvokontaktu se zájemci sociální pracovník²⁶, který zastává pozici administrátora a má na starost centrální telefon. Prvokontakt se zájemcem nastává ve chvíli, kdy dochází k prvnímu setkání v ambulanci nebo při objednání termínu schůzky po telefonu. Jako další osoba může se zájemcem jednat psychoterapeut nebo psycholog.

Administrátor: přijímá zájemce o službu a odvádí ho do čekárny, dojednává termín konzultace s odborným pracovníkem (se samotným zájemcem i s doporučujícími organizacemi), dojednává termín konzultace s trestně-právním konzultantem, sociálním pracovníkem, terapeutem, psychologem apod. Poskytuje pouze obecné informace o službě, nedojednává poskytnutí služby se zájemcem, zjišťuje základní informace o klientovi (jméno, příjmení, kontakt, zda přichází na vlastní žádost nebo zda je někým poslán), při dojednávání termínu s doporučující organizací zjišťuje i prvotní zakázku dané organizace, poskytuje zájemci informační letáček, vizitky.

Odborný pracovník (psycholog, psychoterapeut, sociální pracovník): přebírá si zájemce z čekárny a dojednává s ním poskytnutí služby, zjišťuje od něj potřebné informace a předává mu informace o poskytované službě, rozhoduje, zda bude zájemci služba poskytnuta (v tom případě se zájemcem, po dohodě s vedoucím určí klíčového

²⁶ Pracovník může být jak mužského, tak i ženského pohlaví.

pracovníka), v případě, že se zájemce s odborným pracovníkem nedohodne, poskytne mu tento pracovník kontakty na jiné organizace.

Místo jednání se zájemcem: před poskytnutím samotné služby probíhá úvodní konzultace (tj. jednání se zájemcem o službu).

Úvodní konzultace probíhá v prostorách poradny. V krajním případě, kdy není možné, aby se zájemce o službu dostavil do poradny, rozhovor může proběhnout telefonicky, nebo přímo v terénu (v místě bydliště klienta).

Proces jednání se zájemcem: jde o důkladné a srozumitelné informování zájemce pracovníkem o poskytovaných službách, způsobu jejich poskytování, o úhradách za tyto služby, právech a povinnostech, které by jejich poskytováním pro zájemce vznikaly, tak aby se mohl zájemce svobodně rozhodnout, zda službu chce využívat či nikoliv. **Snažíme se zájemci podávat informace v podobě, která je pro něho nejlépe dostupná a srozumitelná vzhledem k jeho věku a komunikačním dovednostem.**

Cílem je předání informací o nabízených službách, způsobem a podmínkami jejich poskytování, zjištění informací o zájemci (potřebných k rozhodnutí o tom, zda zájemce patří do cílové skupiny či nikoliv, zjištění nepříznivé sociální situace), rozhodnutí zájemce o přijetí služby a rozhodnutí ze strany pracovníka o poskytnutí služby.

Zároveň se toto jednání stává prostorem pro vyjednávání osobního cíle (cílů) zájemce o službu. Zjišťují se přání, očekávání a potřeby zájemce o službu a stejně tak i jeho možnosti a schopnosti. Součástí tohoto procesu je i vyjednávání individuálního plánu poskytování služeb.

Jednání se vždy účastní zájemce, sociální pracovník nebo psychoterapeut a případně další osoby, které mohou být např. z vysílajících organizací a naši službu zájemci doporučili. K tomu je třeba uzavřít kvalifikovaný souhlas (*Příloha č. 2 - Kvalifikovaný souhlas*), jenž nás opravňuje k nakládání s osobními údaji.

Při jednání se zájemcem, za účasti pracovníků vysílajících služeb, si vyjasňujeme kontrolní rámec, který má na starosti např. vysílající organizace jako

např. OSPOD nebo PMS. Naše organizace v žádném případě neplní kontrolní funkci nad klientem, to musí zajišťovat vysílající organizace, jež zájemce naší službě doporučila.

V případě, že pracovník vyhodnotí, že zájemci služba nemůže být poskytnuta, snaží se ho odkázat na příslušné organizace, které mu služby mohou poskytnout (předá kontakty, letáky, zprostředkuje první setkání v organizaci apod.).

Informace předávané zájemci:

- Představení organizace a její činnosti se zaměřením na poskytované sociální služby cílovým skupinám.
- Důležité aspekty poskytované služby (délka, místo, čas, pracovníci, cena, způsob poskytování).
- Oznamovací povinnost.
- **Podmínky, pravidla a zásady poskytování služby.**
- **Podmínky ukončení spolupráce.**
- Spolupráce s PMS, soudy či OSPOD.
- Kontakt na administrátora služby (telefon, e-mail, adresa, internetové stránky).
- Provozní doba.
- **Letáček o službě, vizitky.**
- **Možnost stát se respondentem pro výzkumná šetření, který zůstává v plné anonymitě.**

Od zájemce se zjišťují tyto informace:

- Jméno, příjmení, kontakt (mobil, e-mail, adresa).
- Na základě čeho klient přichází (doporučení OSPOD, rozsudek soudu, nařízení PMS, vlastní iniciativa apod.).
- Zda je klient v kontaktu se sociální pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany dětí nebo jinými odborníky, kteří jsou v přímé práci s klientem a budou i nadále v průběhu spolupráce s naší poradnou (lékař, psycholog, psychiatr, pracovník PMS, sociální pracovník z jiné organizace apod.).
- Očekávání zájemce o službu - jeho žádost (budoucí zakázka).

- V případě doporučení od jiné organizace či úřadu i žádost „odesílatele“.

Způsob předávání informací: mezi zájemcem o službu a pracovníky poradny probíhá ústně, a to osobně v prostorách poradny a dochází k vyjasňování, zda zájemce dostatečně správně rozumí předávaným informacím. Pracovník si toto otázkami ověřuje. V případě, že není možné zajistit osobní schůzku, základní informace se předávají telefonicky nebo e-mailem.

Zaznamenávání informací: při první konzultaci se zájemcem je pořizován pracovníkem záznam (Příloha č. 3 - Záznam z úvodní konzultace).

Informace o klientovi a o obsahu schůzky jsou zakládány do složky klienta, která je přístupná u administrátora služby v příslušné kartotéce. Z každé konzultace je pracovníkem sepsána stručná popisná a objektivní zpráva zahrnující průběžné vyhodnocování naplňování individuálního plánu. Klient může do své složky nahlížet a vyžádat si od koordinátora služby jednotlivé zprávy z konzultací.

Odmítnutí zájemce o službu: pracovník poradny může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud:

- Neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá.
- Nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.
- **Osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, poskytovatel vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.**

V případě, že zájemce o službu žádá písemné oznámení o neposkytnutí služby, pracovník mu toto oznámení s uvedením konkrétního důvodu odmítnutí vydá. Poskytovatel vede Evidenci odmítnutých zájemců o službu, včetně důvodů, pro které jim služba nebyla poskytnuta.

3.2.2 Individuální plánování

Individuální plánování: je proces, při kterém by mělo dojít k definované změně nepříznivé sociální situace klienta za pomoci jednotlivých kroků, které si stanovuje klient se svým klíčovým pracovníkem. Individuální plánování probíhá v souladu se zásadami poskytování sociálních služeb NOMIA a lze ho chápat jako prostředek pro systematickou práci s jednotlivými klienty.

Individuální plánování se odráží od osobního cíle klienta, případně zadavatele, kterým může být doporučující organizace. Tento cíl, je zjišťován již při jednání se zájemcem o službu ve chvíli, kdy dochází k projednávání zakázky. Individuální plánování nelze redukovat jen na tvorbu individuálního plánu a plnění osobního cíle klienta, ale vždy je nutné myslet na komplexnost poskytování sociální služby. V procesu plánování dochází také k jeho revidování.

Klíčový pracovník: provází klienta celou dobu při poskytování sociální služby. Napomáhá s plánováním individuálních plánů, dohlíží na jejich plnění i revidování a vede evidenci.

Klíčovým pracovníkem může být:

- **Sociální pracovník.**
- **Terapeut.**
- **Psycholog.**
- **Psychiatr.**
- **Koordinátor poradny.**

V případě skupinové práce (zejména skupinové psychoterapie) se klíčovým pracovníkem stává pracovník, který je určen vedoucím služby pro tento specifický způsob práce. V případě dlouhodobé absence klíčového pracovníka je vedoucím služby pověřen jiný k tomu kompetentní pracovník. Jméno klíčového pracovníka je uvedeno ve spisu klienta.

Kompetence klíčového pracovníka:

- Odpovídá za kvalitu poskytování služby uživateli.
- Zjišťuje zájmy, potřeby a cíle uživatele.
- **Zodpovídá za koordinaci individuálního plánu, jeho vyhodnocování a naplňování.**
- Zodpovídá za předávání informací o uživateli služby dalším spolupracujícím organizacím či pracovníkům.
- Používá, popř. doplňuje složku či dokumentaci uživatele.

Individuální plánování jako proces: se skládá ze čtyř důležitých částí, jež se neustále opakují.

První fází plánování je tedy zkoumání situace. Je potřeba shromáždit informace, které napomohou zpřehlednit situaci všem zúčastněným. Zde je důležité, aby celé situaci porozuměl jak uživatel služby, tak i další lidé, kteří se účastní tvorby jeho plánu. Podstatné je to, jak uživatel chápe svou situaci, ve které se nachází, i to, jak rozumí roli pracovníka, který mu má pomoci a jaká má od vzájemné spolupráce očekávání. Důležitý je zde vztah mezi klíčovým pracovníkem, navázání důvěry a motivace uživatele ke společné práci.

Druhou fází individuálního plánování je hledání potřeb a vytyčování osobních cílů uživatele služeb prostřednictvím symetrického dialogu s klíčovým pracovníkem. V této fázi je potřeba získat co nejvíce informací od uživatele služby sloužící ke správnému stanovení cílů. Zjišťují se potřeby uživatele služby k optimálnímu definování cíle. Plánování může probíhat ambulantně i v terénu. Potřebné je také stanovení kritérií, pomocí nichž bude moci klíčový pracovník společně s uživatelem služby posoudit, zda dochází k naplňování stanovených cílů. Hojně využíván bývá zakázkový model ze systemické práce. Vhodná je i analýza zdrojů, které umožní naplnění cíle. Vybírají se nejvhodnější metody práce v závislosti na charakteru služby, situaci, potřebách klienta a možnostech poskytovatele. V rámci této fáze může být vytvořena i analýza rizikových situací. Potřeba je také stanovit termíny a odpovědné osoby, tzn. kdo, kdy, do kdy splní jaké úkoly plynoucí z plánu (neznamená to však, že se určuje termín, kdy má být

splněn cíl), každý účastník plánování by měl mít jasno, co je jeho úlohou v tomto procesu.

Třetí fází individuálního plánování je realizace plánu. Zde jsou realizovány naplánované kroky. Klient s podporou pracovníků, či dalších lidí, využívá vlastní síly a zdroje. Pracovník pracuje společně s klientem nebo samostatně. Součástí je také zaznamenávání průběhu společné práce, což je důležité pro další etapu práce - revizi/ hodnocení plánu. Pracovník dle předchozí domluvy zasahuje, ale nechává i uživatele zažít důsledky jeho rozhodnutí. Stále se domlouvají, v čem uživatel potřebuje pomoci a co naopak zvládá sám.

Čtvrtou fází je revidování plánu. Zde je potřeba zhodnocení, revidování naplněných cílů stanovených v plánu. Naplánované cíle jsou porovnávány s realitou - jak vypadá situace klienta. Hodnocení individuálního plánu je vždy celkové (před ukončením spolupráce s uživatelem) i průběžné (např. zakázkový model v systemické práci). Pokud z hodnocení vyplýne, že všech cílů bylo dosaženo a klient nepotřebuje další podporu sociální služby, spolupráce je v tuto chvíli ukončena. Pokud cílů nebylo dosaženo nebo jsou další oblasti, kde uživatel potřebuje pomoc sociální služby, začíná nové kolo plánování, které začíná zkoumáním situace s cílem porozumět klientovi.

Základní zásady:

- Individuální plán vychází z osobních cílů a potřeb uživatele, dále z potřeb vysílající organizace a možností poradny - vždy je třeba zjišťovat zakázku a očekávání uživatele i vysílající organizace.
- Individuální plán se týká budoucnosti a toho, na čem se s klientem bude pracovat.
- Individuální plánování služby je nutné provádět za účasti a ve spolupráci s uživatelem služby (skrze symetrický dialog uživatele a jeho klíčového pracovníka, popř. jiného pověřeného pracovníka) a vždy s ohledem na možnosti a schopnosti uživatele.
- **Individuální plán je pravidelně revidován - maximálně po 6 měsících. Program práce s agresí je stanoven na 3, 6 nebo 12 měsíců a proto dochází dle potřeby k úpravám individuálního plánu ve**

spolupráci uživatele a klíčového pracovníka (příp. dalšího pověřeného pracovníka).

- **Při stanovování osobních cílů je možno vycházet například z modelu SMART²⁷, jakožto souhrnu pravidel určujících správnou formulaci cílů.**

Náležitosti individuálního plánu:

- Současná situaci uživatele služby.
- Osobní cíl uživatele - čeho chce uživatel dosáhnout (hlavní cíl, dílčí cíle).
- **Cíl vysílající organizace.**
- Postup naplňování tohoto cíle - dílčí kroky k naplňování.
- Časový harmonogram - odhadovaný časový průběh jednotlivých kroků.
- Určení ukazatele naplňování cíle - jak poznáme, že jsou cíle naplněny.
- Časový údaj, kdy bude provedeno vyhodnocení, revidování plánu (k tomu však dochází zpravidla každou konzultací).
- Předpokládaná doba ukončení spolupráce.

Tvorba individuálního plánu v poradně:

- Klíčový pracovník postupuje dle výše zmíněného procesu plánování.
- Při stanovování individuálního plánu dodržuje náležitosti individuálního plánu.
- Individuální plán je s klientem sestavován a vyhodnocován primárně ústně, klíčový pracovník však průběžně provádí zápis do spisu klienta (pro svou potřebu i pro potřebu případného předání klienta).

²⁷ **S: specifické** - konkrétní, zaměřené. **M: měřitelné** - cíl se dá vyhodnotit, ověřit (jedná se o kritérium a díky němu je možné ověřit si, zda jsme byli úspěšní). **A: akceptovatelné** - cíle by měly být přijatelné pro všechny, kterých se cíl týká. **R: reálné, realizovatelné** - zda cíle můžeme dosáhnout a zda na to máme všechny potřebné zdroje. **T: termínované, časově určené či vymezené** - určuje termín, do kdy by mělo být cíle dosaženo.

- Uživatel může nahlížet do spisu, či požádat klíčového pracovníka o písemný zápis se zaměřením na naplňování individuálního plánu.
- **Klíčový pracovník nebo administrátor zaznamenává do kartičky rozpis následných konzultací, které při návštěvě klienta stvrzuje razítkem. (Příloha č. 4 - Rozpis konzultací).**
- Klíčový pracovník s uživatelem pravidelně hodnotí naplňování individuálního plánu (tj. dochází k fázi revidování), při naplnění dojde k ukončení spolupráce nebo k definování nového individuálního plánu.

3.2.3 Práva a povinnosti poskytovatele a uživatele služby

Obecné zásady: každý zaměstnanec poradny má povinnost seznámit se s etickým kodexem a podle tohoto se řídit. V případech drobných nejasností a nástinu možného porušení práv klientů se tato situace řeší s vedoucím poradny, dále pak s vedením NOMIA. **Uživatel je se svými právy a povinnostmi seznámen při dojednávání služby a uzavírání smlouvy. Zaměstnanci poradny jsou při nástupu seznamováni s relevantními dokumenty.**

Poskytovatel služby má právo:

- Poskytovat sociálně-právní ochranu dítěte na základě pověření v této věci.
- **Stanovovat podmínky poskytování služby.**
- **Určit si podmínky uzavření smlouvy, které nezasahují do obligatorních náležitostí.**
- **Přerušit či ukončit poskytování služby, pokud ze strany uživatele dochází k porušování jejích pravidel. Především při pravidlu 3x a dost²⁸.**
- **Vést záznamovou dokumentaci o uživateli služby.**
- **Přizvat klienta k sepsání zpráv o něm samotném, které jsou odesílány na vyžádání třetím stranám.**

²⁸ Pravidlo 3x a dost se váže na smlouvenou konzultaci s klientem. Pokud se klient 3x za sebou nedostaví na smlouvenou konzultaci a ani se řádně předem neomluví, bude s ním ukončena spolupráce. Klient je s tímto pravidlem seznamován již při jednání se zájemcem. Následně dochází k opakování pravidla ve chvílích, kdy klient na konzultaci nedorazí a pokouší se smluvit další termín.

- **Zařazovat nové prvky do programu, měnit aranžmá práce (např. z individuální na skupinovou terapii) a zařazovat nové metody testování.**

Pracovník poskytované služby má povinnost:

- Řídit se povinnostmi poskytovatele vyplývajících z § 88 zákona o sociálních službách.
- Respektovat základní lidská práva a svobody klientů.
- Respektovat rozhodnutí klienta o řešení své situace.
- **Mít u sebe pracovní telefon ve chvíli, kdy je s klientem sám a nikdo jiný není v prostorách poradny.**
- Zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytuje sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby.
- Uzavřít se zájemcem o službu smlouvu (čímž se zájemce stane uživatelem služby).
- Poskytovat službu na základě uzavřené smlouvy o poskytování služby.
- Informovat zájemce o službu o všech povinnostech a podmínkách, které vyplývají z uzavření smlouvy včetně způsobu poskytování služby a její ceny.
- **Plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým se poskytují sociální služby.**
- Zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, pokud není zajištěn kvalifikovaný souhlas uživatele služby.
- Řádně poskytovat a realizovat službu podle vnitřních pravidel poskytování služeb.
- Neprodleně informovat uživatele o všech nastalých změnách v poskytování služby a dohodnout způsob jejího poskytování ve změněných podmínkách.
- Podat zprávy o uživateli oddělení sociálně-právní ochrany dětí na jejich vyžádání.

- Oznamit skutečnosti dle oznamovací povinnosti v případě pokusu či spáchání trestného činu nebo závažného porušení péče a výchovy dětí a mládeže. Dle § 367, 368 trestního zákoníku a § 10 (4) zákona o sociálně-právní ochraně dětí.

Uživatel služby má právo:

- Aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.
- Na svobodu myšlení, svědomí a náboženského vyznání.
- Na respekt ke kulturním zvyklostem.
- Na svobodu projevu a právo na informace týkající se průběhu a poskytování služby a služeb souvisejících a na veškeré informace týkající se všech okolností spojených s poskytováním služby klientovi.
- Na důstojné zacházení.
- Svobodně se rozhodnout, zda službu v nabízené podobě využije či nikoliv.
- Být plně informován o podmínkách a způsobu poskytování služby.
- Na plné využívání služby.
- **Na ochranu osobních údajů.**
- Na anonymitu.
- **Nahlížet do své spisové dokumentace.**
- **Vyžádat si všechny záznamy, které jsou o něm vedeny.**
- Připomínkovat poskytování služby.
- Podat stížnost na způsob poskytování služby či jednání pracovníka.
- **Kdykoliv službu ukončit bez udání důvodu. Pakliže má službu nařízenou, naše poradna informuje zařizovatele o ukončení spolupráce s uživatelem.**

Uživatel je povinen:

- Respektovat podmínky pro poskytování služby.
- Dostavit se na smlouvenou schůzku či setkání včas.

- **S předstihem ohlásit pracovníkovi či koordinátorovi služby jakoukoliv změnu týkající se smluvené schůzky (telefonicky, e-mailem, SMS, dopisem či osobně).**
- Oznamit změnu svých kontaktních údajů.
- Aktivně spolupracovat s ohledem na individuální plánování a naplňování svého cíle.

Dilemata vyplývající z práv a povinností pracovníka vůči uživateli služby:

- Pracovník je povinen znát svá práva a povinnosti, i práva a povinnosti klienta.
- V případě, že se pracovník setká ve své práci s dilematem vyplývajícím z jeho práv a povinností vůči klientovi je povinen toto dilema rozpoznat.
- V případě rozpoznání dilematu oznámí neprodleně tuto skutečnost vedoucímu služby.
- Vedoucí služby je povinen tuto záležitost s pracovníkem náležitě projednat a řešit.
- Vedoucí služby může svolat pracovní poradnu, při které se bude problém diskutován a navrhnou se konstruktivní řešení.
- Vedoucí služby by měl v takovém případě svolat všechny pracovníky a proškolit je o těchto situacích.

Pravidla pro předcházení situacím, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv klientů:

- Pracovníci poradny se řídí Etickým kodexem.
- Pracovníci poradny dodržují práva a povinnosti vyplývající z Metodiky poradny.
- Pracovníci řeší možné porušení práv uživatelů neodkladně dle Metodiky poradny, ve sporných případech věc konzultují s vedoucím, příp. supervizorem.
- Vedoucí poradny seznámí nové zaměstnance s Metodikou poradny (kde jsou popsány možné situace, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv klienta a jejich navrhovaná řešení), stávající zaměstnance s případnými aktualizacemi.

Primární při zjišťování okolností porušení práv uživatele není sankcionování pracovníka, ale ošetření klienta a zjištění podrobností tak, aby bylo možné preventivně předcházet podobným situacím v budoucnu.

Obecný postup: pokud lze, řešíme s klientem (ošetření možných následků, předání do jiné organizace, pokud bude klient chtít). Zjistíme, jak a proč daná situace nastala, odstraníme závady, které mohly vést k porušení práv, na poradě či v rozhovoru s kolegou/vedoucím konkrétní situaci rozebereme, se závěrem seznámíme i ostatní pracovníky. V případě, že se jedná o novou situaci či oblast, bude zanesena do aktualizovaného vydání Metodiky a stávající pracovníci s ní budou seznámeni.

Oblasti, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv uživatele:

Ochrana osobních údajů a důvěrnost sdělení:

- Klient by zahlédl na stole zápis o jiném klientovi.
- S klientem, kterého náhodně potkáme, bychom si na veřejnosti povídali o věcech, které řešíme v poradně.
- O práci s klienty bychom mluvili s jinými lidmi (např. jeden klient by se zeptal, zda k nám chodí jeho soused a co zde řeší, manžel by se ptal, zda k nám chodí manželka apod.).
- Při komunikaci s úřady (např. rodina či klient poslaný na žádost OSPOD) by mohla být porušena důvěrnost sdělení klienta - ve zprávě či sdělení úředníkům by byly informace, které si klient nepřál zveřejnit (citlivá sdělení v terapii).
- Při užití informací o klientovi ze studijních účelů (použití kazuistik apod.) by nebyla dostatečně zaručena anonymita klienta a došlo by k „identifikaci“ klienta - např. ponecháním pravých iniciál a specifických údajů o klientovi (věk, město apod.).
- Při konzultaci s jedním klientem nám zavolá jiný klient a my bychom s ním řešili jeho záležitosti před prvním klientem.

Přijímání darů od uživatelů a jejich blízkých:

- Po klientovi bychom chtěli peníze či protislužbu (např. slevu na službu, kterou poskytuje on, výhody apod.).

- Od klienta bychom přijali nabízené peníze, protislužbu a poté bychom se k němu chovali jinak, zvýhodňovali ho před jinými apod.

Přijímání a vyřizování stížností ze strany uživatelů:

- Neumožnili bychom klientovi se ke službě vyjádřit, příp. stěžovat si (např. bychom mu nepředali kontakt na vedoucího poradny, neposkytlí bychom mu Knihu stížností).

Ochrana soukromí při konzultaci:

- Jednali bychom s klientem o jeho záležitostech před jinými klienty nebo pracovníky, aniž bychom se s klientem o přítomnosti jiných lidí domluvili.
- Nechali bychom otevřené dveře do pracovny při konzultaci s klientem.
- Probírali bychom osobní věci klienta v čekárně před jinými uživateli.

Ochrana před jakýmkoli formami zneužívání:

- Neoznámili bychom na příslušné úřady informace, které jsou ze zákona nutné hlásit, např. zneužívání nebo týrání dětí.

Důstojnost:

- Klientům bychom bez dotázání začali tykat (např. dospívajícím).
- Dělalí bychom si legraci z jeho obav, vzhledu, situace („a to si neumíte pomoci sám?“).
- Ke klientům se specifickými potřebami bychom přistupovali jako k dětem (např. lidé s mentálním postižením).

Diskriminace:

- Odmítli bychom spolupracovat s cizincem, protože bychom mu nerozuměli/protože je naše služba určena jen Čechům.
- Odmítli bychom pracovat s majetnými lidmi, protože „ti si to přece můžou zaplatit jinde“.

- S klientem bychom odmítli pracovat, protože by vyznával jiné hodnoty či náboženství.
- Jednali bychom se všemi striktně stejně, neuzpůsobili bychom svoje vyjadřování či přístup (např. u člověka s mentálním postižením, smyslovým postižením apod.).
- K „poslanému“ klientovi (z OSPOD apod.), bychom přistupovali jinak než k „dobrovolnému“ klientovi (např. bychom mu nenabídli všechny služby, které poskytujeme).

Vzájemná práva a povinnosti, smlouva, pravidla poskytování služby:

- O klientovi bychom shromažďovali informace, aniž by o tom věděl (na začátku spolupráci bychom ho s tím neseznámili).
- Neseznámili bychom klienta s tím, že i on má své povinnosti vůči poskytovateli a poté, co by je porušil, bychom ho potrestali vyřazením ze služby.
- Neumožnili bychom klientovi nahlédnout do záznamů, které o něm vedeme.

Svobodné rozhodování klienta, právo na sebeurčení:

- Zájemce o službu bychom nutili ke spolupráci, i když by nechtěl.
- Klienta bychom nutili do věcí, které by nechtěl (např. se potkat s partnerem).
- Neumožnili bychom klientovi spolupracovat s tím pracovníkem, se kterým by chtěl (pokud to umožňuje služba, např. klientka - žena si nebude přát pracovat s mužem apod.).
- Klient by chtěl konzultaci ukončit dříve, my bychom mu to neumožnili a nutili ho k dokončení práce.
- Pokud by se klient rozhodl dle našeho názoru „špatně“, ukončili bychom s ním spolupráci.
- Klientovi bychom záměrně neřekli všechny možnosti, které má, protože některé bychom považovali za lepší a některé za horší.
- Klientovi bychom podsouvali „nejlepší“ řešení, rozhodovali bychom za něj o tom, co je pro něj nejlepší.

- Bez diskuze bychom klientovi neumožnili mít při konzultaci osobu, kterou on považuje za důležitou.
- Při doprovázení klienta bychom mluvili za klienta, případně určovali to, co si má řešit.

Kvalifikovanost služeb, profesionalita pracovníků:

- Při jednání s rodinou bychom upřednostňovali cíle jednoho člena rodiny na úkor jiných (např. matky, otce apod.).
- S klientem bychom odmítli pracovat, protože v minulosti odmítl pracovat on s naší poradnou (případ, ve kterém se nejedná o porušení povinností klienta).
- Klienta bychom drželi ve spolupráci jen proto, abychom měli klienta.
- S klientem by pracoval pracovník, který nemá dostatečné vzdělání či zkušenosti a neobrátil by se o radu na jiného kolegu nebo by klienta nepředal jinému kolegovi.
- Klientovi bychom nabízeli něco, na co nemáme kompetence a mohli bychom ho svým jednáním poškodit (např. holotropní dýchání).

Doporučený postup pro konkrétní výše uvedené oblasti:

Ochrana osobních údajů a důvěrnost sdělení: omluvíme se klientovi, promluvíme s člověkem, který se citlivé údaje dozvěděl, a snažíme se uvést na pravou míru.

Přijímání darů: pokud přijetím daru porušil pracovník pravidla uvedená v Metodice, tak se klientovi omluvíme, vysvětlíme podmínky přijímání darů v poradně, dar klientovi vrátíme a klienta převedeme k jinému pracovníkovi nebo do jiné organizace.

Přijímání a vyřizování stížností ze strany uživatelů: klientovi se omluvíme, předáme mu kontakt na vedoucího, poskytneme mu Knihu stížností.

Ochrana soukromí: omluvíme se klientovi, zajistíme nápravu dle konkrétní situace (např. cedulka na dveře - „Probíhá konzultace.“, pokud by k nám neplánovaně vcházel kolega nebo bychom se o kancelář dělili).

Ochrana před jakýmikoli formami zneužívání: závažné situace oznámíme na příslušné úřady co nejdříve, poškozenému nabídneme pomoc v naší nebo jiné organizaci.

Důstojnost: omluvíme se klientovi, probereme na supervizi či poradě, proč mohlo dojít z naší strany k porušení práv klienta v této oblasti, klientovi nabídneme možnost převedení k jinému pracovníkovi.

Diskriminace: omluvíme se klientovi, zajistíme nápravu (např. se pokusíme zajistit překladatele), téma probereme na supervizi, klientovi nabídneme možnost převedení k jinému pracovníkovi.

Vzájemná práva a povinnosti: klienta seznámíme s pravidly služby co nejdříve, nebudeme ho trestat zpětně za něco, s čím jsme ho neseznámili (např. sankčním vyřazením ze služby), pokud klient nebude chtít přijmout pravidla, nabídneme mu kontakt na jinou organizaci.

Svobodné rozhodování klienta, právo na sebeurčení: omluvíme se klientovi, téma probereme na supervizi či poradě, klientovi nabídneme možnost převedení k jinému pracovníkovi, v rámci sezení s klientem probereme všechny možnosti.

Kvalifikovanost služeb, profesionalita pracovníků: omluvíme se klientovi, zjednáme nápravu (např. převedeme k jinému pracovníkovi, pracovník si doplní vzdělání), nabídneme mu možnost převedení k jinému pracovníkovi nebo kontakt na jinou organizaci, téma probereme na supervizi nebo na poradě.

Práce s předsudky/předpoklady bránící ve spolupráci

Typy předsudků mohou být:

- **Sympatie nebo antipatie pracovníků k některým vlastnostem klientů.**
- **Představy o tom, kdo je a kdo není sociálně hodnotný klient.**
- **Představy pracovníka o tom, že někteří klienti budou na intervenci reagovat lépe než jiní.**

Každý pracovník by o svých předsudcích měl vědět, reflektovat je a jednat tak, aby tím nebyl klient poškozován při užívání poskytované sociální služby.

V případě, že pracovník si v práci s klientem bude vědom svých předsudků, které by klienta mohly poškozovat, je povinen se tímto tématem zabývat na intervizi, supervizi apod. či klienta přiřadit jinému pracovníkovi.

Střety zájmů: střetem zájmů se myslí situace, ve kterých pracovník upřednostňuje své vlastní zájmy před zájmy a potřebami klienta. Vlastními zájmy pracovníka jsou např. jeho prospěch, pohodlí, názor apod.

Oblastmi, ve kterých může dojít ke střetu zájmů, jsou zneužívání moci pracovníka vůči klientům či upřednostňování provozních a pracovních podmínek před zájmy klientů. Střetem zájmů mohou být i situace a okolnosti, které pracovníkovi znemožňují poskytnutí kvalifikované služby klientovi (např. citový vztah).

Vedoucí poradny je povinen každého nového pracovníka pracujícího v přímé práci s klientem při nástupu seznámit s možností různých střetů zájmů a zároveň ho informovat o postupech řešení takovýchto situací. Zároveň je odpovědností vedoucího průběžně monitorovat kvalitu poskytovaných služeb tak, aby k střetům zájmů v praxi nedocházelo (dotazník spokojenosti klientů, sebehodnocení zaměstnanců atd.).

Obecné zásady při řešení střetů zájmů²⁹:

- Pracovník projedná tuto situaci s vedoucím služby, popř. s vedením NOMIA.
- Pracovník se snaží zpracovat téma (jedná-li se např. o citové navázání) v rámci terapeutického sezení.
- Po domluvě s klientem převede klienta jinému pracovníkovi poradny.
- Případně po domluvě s klientem ukončí vzájemnou spolupráci a dá mu doporučení na poskytování podobné služby v jiné organizaci.
- Střet zájmů projedná na supervizi.

²⁹ Při řešení jednoho případu nemusí být uplatněny všechny zásady.

Postup pro situaci, kdy vedoucí poradny zjistí, že došlo ke střetu zájmů. S pracovníkem situaci osobně projedná. Podle závažnosti pochybení navrhne možnou sankci. Sankcí se dle závažnosti pochybení rozumí:

- Napomenutí.
- Finanční sankce (odebrání prémie či osobního ohodnocení).
- Výpověď, zrušení pracovního poměru, ukončení spolupráce.

Konkrétní situace, ve kterých by mohlo dojít ke střetu zájmů a jejich doporučení řešení:

Klient je blízký příbuzný či známý pracovníka: pracovník s klientem nezačne spolupráci, ale předá ho jinému pracovníkovi, případně doporučí jinou organizaci.

V předchozím poskytování služby poskytoval pracovník tuto službu partnerovi příchozího klienta, ale nejde o párovou práci: probrání s klientem, zda mu tato situace vadí či nikoliv - v případě, že ano (případně pokud pracovník sám toto cítí jako problém) - převedení klienta k jinému pracovníkovi, případně doporučení jiné organizace.

Pracovník je klientovi něčím zavázán: (např. z kontaktu v civilním životě): pracovník s klientem nezačne spolupráci, ale předá ho jinému pracovníkovi, případně doporučí jinou organizaci.

Klient zná pracovníka důvěrně z výkonu svého povolání: (např. lékař, učitel): pracovník s klientem nezačne spolupráci, ale předá ho jinému pracovníkovi, případně doporučí jinou organizaci.

V průběhu spolupráce se stane, že klient vůči terapeutovi nebo obráceně nebo vzájemně naváže užší citový vztah: převedení klienta k jinému pracovníkovi, případně doporučení jiné organizace, téma by si měl pracovník vyřešit také pomocí supervize.

Klient se chce pracovníkovi odvděčit darem či penězi: postupuje se dle výše zmíněného.

3.3 Shrnutí výzkumné části

V této kapitole bych ráda shrnula výsledky tak, jak vyplynuly ze zpracování hlavního cíle a následně cílů dílčích. Výzkumná část práce byla pro přehlednost navíc rozdělena na dvě části. První sebou přinesla mnoho návrhů na inovaci metodiky. Druhá konkrétní podobu metodiky. Hlavním cílem bylo navrhnout metodiku práce s násilnou osobou v rámci restorativní justice pro organizaci ADRA, pobočku Hradec Králové, odpovídající požadavkům SQSS.

První dílčí cíl se zabýval aktualizací metodiky jednání se zájemcem o službu. Nejprve proběhla analýza dostupných dokumentů organizace NOMIA, ze kterých nebylo jasně čitelné, jak je pracováno s násilnou osobou. Následná focus group odhalila několik nedostatků a zároveň i inovací. Od samotného začátku bylo důležité mít na paměti, že službu může využít osoba dobrovolně či nedobrovolně. Ve chvíli, kdy se jedná o nedobrovolné využití služby, je zájemce odeslán do organizace NOMIA vysílající institucí. NOMIA musí následně velmi obezřetně pracovat se zakázkou nejen klienta, ale i odesílající instituce. Z potřeby dobře definované zakázky a spolupráce nejen s klientem, ale i s vysílající organizací vznikl dokument pojmenovaný Zakázka vysílající organizace. Další podstatnou inovací se stal zápis z úvodní konzultace, který bude vyplňovat při úvodním sezení pracovník společně s možným klientem. Bude tak dán prostor zájemci pro zaznamenání jeho potřeb a pracovníkům k předávání informací o zájemci. Poslední důležitou inovací se stal kvalifikovaný souhlas, který byl v dokumentech NOMIA zmiňován, ale neměl reálnou podobu a žádný z pracovníků s ním dosud nepracoval. Všechny nově vzniklé dokumenty jsou přílohou aktualizované metodiky.

Druhý dílčí cíl byl zaměřen na aktualizaci metodiky individuálního plánování. Analýza dokumentů odhalila především orientaci individuálního plánování zaměřeného pouze na plnění cílů. Nejednalo se tak o proces. V aktualizované metodice je nyní individuální plánování uváděno jako proces, který je více popsán. Dále chyběla informace o tom, kdo je to klíčový pracovník a jaké má kompetence. Focus group poukázala na značný vliv systemické práce s klientem. Rozporuplné bylo i zjištění stanovování cílů za pomoci modelu SMART, které bylo v dostupných materiálech uváděno jako nutné. Inovace sebou přinesla zachování modelu v metodice a zároveň

uvedení jako možnost bez nutnosti. Nově také vznikla kartička s rozpisem konzultací, která slouží klientům k připomenutí a zároveň pracovníkům jako nástroj kontroly. Tento dokument je také přílohou aktualizované metodiky.

Třetí dílčí cíl se zabýval aktualizací metodiky vymezení práv a povinností poskytovatele i uživatele služby. Analýzou dokumentů bylo zjištěno několik nejasností se standardy kvality sociálních služeb, což potvrdila i následující focus group. Významnou inovací se stalo v oblasti práva poradny přizvání klienta k sepsání zprávy o spolupráci pro třetí stranu. Krokem vpřed bylo také stanovení pravidla třikrát a dost pro klienty, které konkretizovalo možné ukončení spolupráce s klientem. Neopomenutelným návrhem se také stalo právo informantů na zajištění vlastního bezpečí.

ZÁVĚR A DISKUZE

Diplomová práce byla rozdělena na tři části : teoretickou, metodickou a výzkumnou. Jako hlavní cíl mé diplomové práce jsem si stanovila navrhnout metodiku práce s násilnou osobou v rámci restorativní justice pro organizaci ADRA, pobočku Hradec Králové odpovídající požadavkům SQSS. Stanovený cíl byl nejen dle mého, ale i zadavatelova názoru, naplněn. Zároveň se také podařilo naplnit dílčí cíle, které jsem si stanovila.

V teoretické části práce jsem rozebírala a osvětlovala pojmy, které se prolínají celou prací. Nahlédla jsem do konceptu trestního soudnictví, přesněji do restorativní justice, která míří k obnově všech zainteresovaných stran, jež jsou napojeny na trestný čin. Definici restorativní justice jsem objevila obdobně jako definici sociální práce. Vymezila jsem pojem metodika, jako postup práce, který odráží teorii i praxi vzešlou z poskytování sociálních služeb. Osobně vnímám metodiku jako organizační „know-how“ a s tímto vnímáním jsem se ji ve výzkumné části pokusila vytvořit. Nastínila jsem také Standardy kvality sociálních služeb, které jsou závazné pro registrované sociální služby. Mým fokusem byly především oblasti týkající se následného výzkumu a proto byly standardy obecně představeny a posléze přecházely do konkrétních situací. Jako logické se mi jevilo navázat je ke konkrétním právním předpisům a z toho vznikly důležité body pro tvorbu metodiky. Důležitá pro mne byla srozumitelnost, dostupnost a návaznost na právní předpisy vyšší právní síly. Zajímala jsem se i o agresi a násilí, a to jako o dva odlišné pojmy, které jsou součástí našeho života. Právě agrese bývá označována jako součást našeho chování, která je připravena v případě potřeby reagovat. Násilí můžeme chápat již jako projev zmiňované agrese. Teoretickou část uzavíraly informace o transformaci střediska ADRA Hradec Králové na samostatnou neziskovou organizaci NOMIA. Popis organizace a projektu Práce s agresí byl důležitý pro celkové uchopení a zpracování metodiky.

Metodická část práce pro mne byla oříškem, který bylo třeba rozlousknout. Trvala jsem na kvalitativní výzkumné strategii, což mi umožnilo získat ucelený pohled na pracovní postupy, které v praxi využívají pracovníci organizace NOMIA. Zvolila jsem induktivní metodu a zpracovala operacionalizaci. Z informačních zdrojů byly použity primární i sekundární. Data byla sbírána technikami obsahové analýzy dat

a focus group. Nejprve jsem za pomoci analýzy dokumentů zjistila, co je v metodice nejvíce problémové a následně dala vzniknout indikátorům. Dále byly využity otázky z operacionalizace pro zjištění oblastí nutných k aktualizaci. Teprve poté proběhly focus group. O technice focus group jsem se dozvěděla úplně poprvé z odborné literatury při hledání nejlepší varianty pro můj výzkum. Byla jsem tak nucena zjistit si co nejvíce informací, protože se mi jevila jako ta pravá. Sběr dat a jejich zpracování probíhalo osm měsíců.

K výše zmíněné technice focus group je třeba dodat, že je poměrně náročná na vedení, zajištění prostoru i následné zpracování získaných údajů. Důležitý je pro focus group i počet účastníků a jejich časové možnosti. To se projevilo jako skutečné omezení. Má role výzkumnice, moderátorky a pozorovatelky byla opravdu vyčerpávající. Na druhou stranu jsem skutečně dostala, domnívám se, potřebné informace od informantů. Pokud bych měla v budoucnu možnost tuto techniku zopakovat, určitě bych přibrala pomocnou mysl i ruku, tedy dalšího výzkumníka.

Výzkumná část práce byla záměrně rozdělena na dvě části. V té první byla uvedena doporučení pro jednotlivé dílčí cíle, které obsahovaly oblasti potřebné aktualizace i s kontrárními citacemi informantů. Vždy ke konci dílčího cíle byla popsána zesumírovaná doporučení, která vznikla z obsahové analýzy i focus group. Druhá část byla již návrhem metodiky práce s násilnou osobou.

Zakázka neziskové organizace ADRA, respektive její Hradecké pobočky, která se následně oddělila a dala vzniknout zcela nové neziskové organizaci NOMIA, pro mne byla skutečnou výzvou. Bylo třeba pracovat na více rovinách. Za nejvíc důležitou jsem vnímala potřebu organizace mít dobře zpracovanou metodiku práce s násilnou osobou. Rovinou další a neméně důležitou byly náležitosti samotné diplomové práce a také organizace komunikace se stranou zadavatele zakázky a mou vedoucí práce. Měla jsem tak skvělou příležitost naučit se opět něco nového a pro mou praxi sociální pracovnice obohacujícího. Přínos diplomové práce do praxe je zřejmý. Využívání metodiky práce s násilnou osobou poskytuje pracovníkům oporu při jejich kontaktu s klientem a vždy je tu možnost metodiku doplnit o další postupy, které při praxi vyvstanou. Samotní pracovníci vítali aktualizaci metodiky a byli za odvedenou práci vděční, což dokládá i poděkování, které je přílohou této práce.

Seznam tabulek

Tabulka 1: Transformační tabulka výzkumných kroků.....	36
--------------------------------------------------------	----

Seznam použité literatury

ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ, Jan SEMBDNER a Pavel SLADKÝ. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb Praha, 2008. [cit. 2014-12-28]. Dostupné z: <http://www.csspraha.cz/wcd/users-data/file/manual-standardy-kvality.pdf>

ČERMÁK, Ivo. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1.vyd. Žďár nad Sázavou: Fakta, 1998. ISBN 80-902-6141-8.

Dětské krizové centrum. *NOMIA Hradec Králové* [online]. 2015 [cit. 2015-02-01]. Dostupné z: <http://nomiahk.cz/projekty/dkc/>

DIBLÍKOVÁ, Simona. Restorativní justice a vězenství. In: KARABEC, Zdeněk. *Restorativní justice: Sborník příspěvků a dokumentů*. 1. vyd. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2003, s. 55-69. ISBN 80-7338-021-8.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vydání. Praha: Karolinum, 2002. ISBN 80-246-0139-7.

GILBERT, Flora a Michael DAFFERN. Integrating contemporary aggression theory with violent offender treatment: How thoroughly do interventions target violent behavior?. *Aggression and Violent Behavior*. 2010, vol. 15, issue 3, s. 167-180.

HAŠKOVCOVÁ, Helena. *Manuálek o násilí*. Vyd. 1. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2004. ISBN 80-701-3397-X.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. 1. vydání. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

KARABEC, Zdeněk. Koncept restorativní justice. In: KARABEC, Zdeněk. *Restorativní justice: Sborník příspěvků a dokumentů*. 1. vyd. Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2003, s. 5-20. ISBN 80-7338-021-8.

LEVICKÁ, Jana. *Metódy sociálnej práce*. 1. vyd. Slovensko: VeV, s. r. o., 2002. ISBN 80-89074-38-3.

LOVAŠ, Ladislav. *Sociální psychologie*. 2., přepracované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 2008, s. 267-283. ISBN 987-80-247-1428-8.

MATOUŠEK, Oldřich et al. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-x.

MATOUŠEK, Oldřich et al. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-802-6203-667.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vydání. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.

MORGAN, David L. *Ohniskové skupiny jako metoda kvalitativního výzkumu*. Vyd. 1. Brno: Albert - František Šalé, 2001. ISBN 80-85834-77.4.

Popis realizace projektu Agrese. [2014].

Poradna pro oběti násilí. *NOMIA Hradec Králové* [online]. 2015 [cit. 2015-02-01]. Dostupné z: <http://nomiahk.cz/projekty/poradna/>

Předpis č. 505/2006 Sb.: Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů*. 2006. [cit. 2014-12-28]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

Příloha č. 3 k Žádosti o dotaci z rozpočtu Královéhradeckého kraje na rok 2014: Obsahová část. 2014.

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Studijní texty*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1.

Sdělení č.10/2010 Sb. m. s. Ministerstva zahraničních věcí o sjednání Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením. In: *Sbírka mezinárodních smluv*. 2010. [cit. 2014-12-28]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/ms/2010-10>

SHERMAN, Lawrence W a Heather STRANG. *Restorative justice: The evidence*. London: Smith Institute, 2007. ISBN 1905370164.

Standardy kvality sociálních služeb: Výkladový sborník pro poskytovatele [online]. Česká republika: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008a. [cit. 2015-01-05]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf

Standardy kvality sociálních služeb: Příručka pro uživatele [online]. Česká republika: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008b. [cit. 2015-01-05]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

Usnesení č.2/1993 Sb., listina základních práv a svobod. In: *Sbírka zákonů*. 1993. [cit. 2014-12-28]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-2>

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální práce*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. ISBN 80-85850-69-9.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. In: *Sbírka zákonů*. 2012. [cit. 2014-12-28]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>

Zákon č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů*. 2013 [cit. 2015-02-01]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2013-45>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů*. 2006. [cit. 2014-12-28]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce. In: *Sbírka zákonů*. 2006. [cit. 2014-12-28]. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>

ZEHR, Howard. *Úvod do restorativní justice*. Praha: Sdružení pro probaci a mediaci v justici, 2003, 48 s. ISBN 80-902-9981-4.

Seznam příloh

Příloha č. 1 - Zakázka vysílající organizace

Příloha č. 2 - Kvalifikovaný souhlas

Příloha č. 3 - Záznam z úvodní konzultace

Příloha č. 4 - Rozpis konzultací

Příloha č. 5 - Poděkování od zadavatele

Příloha č. 1 - Zakázka vysílající organizace

Zakázka vysílající organizace

Prosím věnujte chvíli svého času nad zamyšlením a formulováním zakázky klienta, kterého odesíláte do organizace NOMIA. Pokuste se vyvarovat obecným charakteristikám jako např. *...aby se to víckrát neopakovalo...* Věříme, že dobře zformulovaná zakázka poslouží kvalitnější spolupráci.

Zakázka, na které bychom mohli pracovat:

Popis klientovi situace:

Faktem zůstává, že osoba, které byla spolupráce s naší organizací NOMIA doporučena, se může svobodně rozhodnout o tom, zda našich služeb využije, či nikoliv. **Pokud vysílající služba nebo organizace nařídí svému klientovi spolupráci s naší organizací NOMIA, kontrolní rámec zůstává v kompetenci vysílající organizace.** NOMIA neplní kontrolní funkci, ale ráda kráčí partnersky, bok po boku, s návaznou organizací.

Příloha č. 2 - Kvalifikovaný souhlas

Kvalifikovaný souhlas se zpracováním a poskytováním osobních údajů dle Zákona č. 101/2000 Sb., O ochraně osobních údajů

Jméno a příjmení klienta: _____

Datum narození: _____

- Souhlasíte se zpracováním osobních údajů.
- Údaje jsou zpracovány písemnou a elektronickou formou za účelem naší kvalitnější spolupráce a poskytování sociálních služeb.
- Veškeré vámi poskytnuté informace našim pracovníkům (zaměstnanci, stážisti, praktikanti, dobrovolníci), jsou bezpečně uloženy a všichni pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí i po ukončení pracovního poměru.
- Do dokumentace máte právo kdykoli nahlédnout a zjistit tak na čem všem jsme společně pracovali a jaké měla spolupráce výsledky.
- Tento souhlas se poskytuje na dobu neurčitou, máte ovšem možnost jej kdykoli odvolat.
- Poskytnutí souhlasu je dobrovolné.

Osoba, instituce či organizace, které lze v případě potřeby poskytnout vaše osobní a citlivé údaje:

Stvrzuji, že jsem byl poučen o důvodech a způsobu zpracování mých osobních údajů.

Souhlas byl vyhotoven ve dvou shodných provedeních. Jedno obdrží klient, druhé je uloženo v osobní dokumentaci klienta v organizaci NOMIA z. ú. Obě strany si souhlas přečetly, souhlasí s jeho obsahem a toto stvrzují svými podpisy. Souhlas nabývá účinnosti dnem podpisu oběma stranami.

V Hradci Králové dne:

Podpis pracovníka:

Podpis klienta:

Příloha č. 3 - Záznam z úvodní konzultace

Záznam z úvodní konzultace

Jméno a příjmení:

Datum narození:

Kontakt:

Popis nepříznivé situace:

Na co si stěžuje zájemce, co ho k nám přivedlo	Na co si stěžuje okolí zájemce

Co si zájemce přeje, jak by situaci řešil, co očekává od spolupráce:

Poskytnuté informace zájemci:	Splněno, datum
Charakter služby, veřejný závazek, poskytované úkony a principy služby	
Pracovníci	
Práva, pravidla a povinnosti	
Stížnosti a zpětná vazba	
Oznamovací povinnost a pověření k SPOD	
Informování o průběhu spolupráce návazným organizacím	
Otevírací doba	

Datum a jméno pracovníka:

Příloha č. 4 - Rozpis konzultací



Rozpis konzultací:

Datum	čas

Pracovník:

.....



NOMIA Hradec Králové

Poradna pro oběti násilí a Dětské
krizové centrum

Benešova třída 575

500 12 Hradec Králové

tel.: 606 824 104

email: poradna@nomiahk.cz

Provozní doba:

Pondělí 8:00 - 17:00

Úterý 8:00 - 16:00

Středa 8:00 - 16:00

Čtvrtek 8:00 - 16:00

Pátek administrativní den

Příloha č. 5 - Poděkování zadavatele



**PORADNA PRO OBĚTI NÁSILÍ &
DĚTSKÉ KRIZOVÉ CENTRUM**
TRÍDA EDVARDA BENEŠE 575
500 12 HRADEC KRÁLOVÉ

NOMIA, z.ú.
SVĚTÍ 15, 503 12 HRADEC KRÁLOVÉ
IČ: 030 87 379
TEL.: 606 824 104,
E-MAIL: PORADNA@NOMIAHK.CZ
WEB: WWW.NOMIAHK.CZ


V Hradci Králové, dne 11. června 2015

Poděkování

Za Poradnu a Dětské krizové centrum NOMIA chceme vyjádřit poděkování slečně Bc. Marii Janečkové za úpravu a aktualizaci metodiky pro práci s agresí v rámci programu sociální inkluze. Velmi kladně hodnotíme její profesionální vedení focusních skupin, jejichž výstupem je obnovená metodika, obohacena novými inspiracemi a užitečnými aspekty. Výsledek tohoto úsilí bude dobrým pomocníkem v každodenní praxi s klienty.

Dále chceme vyjádřit velké ocenění a poděkování Ústavu sociální práce a paní Mgr. et. Mgr. Radce Janebové, Ph.D., že studentům dávají příležitosti pracovat na praktických tématech, a tím tak pomoci dobré praxi v sociální práci.


PORADNA A DĚTSKÉ KRIZOVÉ CENTRUM
Třída Edvarda Beneše 575, 500 12 Hradec Králové
NOMIA, z. ú.
Světí 15, 503 12 Světí, IČ: 030 87 379


Mgr. Miroslav Bubeník, BTh.
ředitel poradny a DKC NOMIA, z. ú.