

Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta

Katedra křesťanské sociální práce

Charitativní a sociální práce

Kateřina Lisová

*Zavádění individuálního plánování
v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Fénix
do praxe*

Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Hana Štěpánková

2014

Prohlášení

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

V Olomouci dne 26. 6. 2014

.....
Kateřina Lisová

Poděkování

Děkuji paní Mgr. Haně Štěpánkové za odborné vedení bakalářské práce. Také děkuji vedoucí NZDM Fénix Martině UřinovskéDiS. za poskytnutí přístupu k interním materiálům a metodickým pokynům NZDM Fénix.

Obsah:

Teoretická část	8
1. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež	8
1.1 Historie NZDM v ČR	8
1.1.1 Etapa první – program sociální prevence	9
1.1.2 Druhá etapa – granty a nadace	9
1.1.3 Třetí etapa – Česká asociace streetwork	10
1.1.4 Čtvrtá etapa – vzdělávání a kvalita	10
1.2 NZDM v současnosti	11
1.3 Nízkoprahovost	12
1.4 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Fénix	12
2. Cílová skupina NZDM	14
2.1 Charakteristika cílové skupiny	14
2.2 Nejčastější problémy dětí a mládeže	15
2.2.1 Mladší školní věk	15
2.2.2 Střední školní věk	16
2.2.3 Pubescence	16
2.2.4 Adolescence	16
2.2.5 Mecitma	17
2.3 Potřeby cílové skupiny	17
3. Individuální plánování	19
3.1. Definování individuálního plánování	19
3.1.1 Definování individuálního plánování v kontextu legislativy v ČR	19
3.1.2 Definování individuálního plánování v kontextu NZDM	20
3.2 Individuální plánování v NZDM Fénix	21
3.2.1 Krátkodobý individuální plán	21
3.2.2 Dlouhodobý individuální plán	22
3.2.3 Grafická podoba individuálního plánu	22
4. Zavádění individuálního plánování do praxe v NZDM Fénix	23
4.1. Zjišťování uživatelovi zakázky	23
4.2. Stanovování cílů v NZDM Fénix	23
4.3. Realizace individuálního plánování v NZDM Fénix	26
4.4. Zhodnocování IP	27
5. Problematika zavádění IP do praxe v NZDM Fénix	28
5.1. Komunikace s uživateli	28
5.2. Bariéry ze strany pracovníků	29
5.3. Bariéry ze strany uživatelů	30
5.4. Chyby při individuálním plánování	31
Empirická část	32
6. Cíl výzkumu a výběr výzkumného souboru	32
6.1. Cíl výzkumu	32
6.2. Výzkumný soubor	33
7. Metoda sběru dat a způsob zpracování dat	36
7.1. Kvalitativní výzkum	36
7.2. Postup při získávání dat	37
7.3. Kódování	37
8. Výsledky výzkumu	39

8.1.	Kategorie č. 1 – Bariéry a rizika ze strany uživatelů NZDM Fénix	39
8.2.	Kategorie č. 2 - Bariéry a rizika ze strany pracovníka	40
8.3.	Kategorie č. 3 - Bariéry a rizika v komunikaci při procesu IP	42
8.4.	Kategorie č. 4 – Typy IP v NZDM Fénix.....	43
8.5.	Kategorie č. 5 a č. 6- Rozdíl v úspěšnosti typů IP v NZDM Fénix a vliv bariér a rizik na úspěšnost IP v NZDM Fénix.....	43
8.6.	Schéma selektivního kódování	46
8.7.	Výsledek výzkumu.....	46
9.	Diskuze.....	48
	Závěr	49
	Seznam použité literatury:.....	51

Úvod

Děti a mládež se neorganizovaně shlukují na ulicích, kde tráví většinu svého volného času. A právě nadbytek volného času vytváří možnosti pro působení patologických jevů v jejich okolí. Následkem jsou rizikové chování, delikvence, vandalismus, ztráta hodnot a nedodržování společensky nutných norem.

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Fénix (dále ve zkratce NZDM) je služba, která směřuje nejen k prevenci působení negativních vlivů, ale zároveň vytváří prostor pro pomoc, podporu, radu a pro rozvoj osobnosti těchto dětí a mladých lidí. Jedním z nástrojů, které tato služba považuje za stěžejní, je individuální plánování (dále také IP) s uživateli sociálních služeb. V NZDM Fénix jsem dlouholetým pracovníkem, v mých kompetencích je i role klíčového pracovníka a každodenně se setkávám s problematikou naplňování potřeb klientů. Tento základní aspekt se stal důvodem pro stanovení cíle mé práce.

Cílem mé bakalářské práce je objasnění individuálního plánování v Nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež včetně systematického poukázání na postup zavádění individuálního plánování v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Fénix do praxe, cíl zahrnuje také zjištění bariér a rizik při naplňování cílů uživatelů včetně jejich odrazu na úspěšnost dlouhodobého a krátkodobého IP v NZDM Fénix.

Přínosem práce je nejen zpětná vazba pro zařízení, ale možnost pro čtenáře vytvoření komplexního (tím míním nejen teoreticky nastavený postup IP, ale i vymezení praktických zkušeností s problémovými oblastmi IP) obrazu tematiky individuálního plánování v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Práce může sloužit pro pracovníky NZDM také jako vymezení oblasti, které jsou v procesu IP komplikované a být východiskem pro předcházení bariér při IP v nízkoprahových sociálních službách.

Vycházím z teoretického rámce, který si zmiňované zařízení vypracovalo ve svých metodických pokynech na základě legislativy, ale zároveň z praktických zkušeností zařízení. Teoretická část mé práce zahrnuje charakterizaci NZDM a cílové skupiny této sociální služby. Dále zahrnuje definování individuálního plánování v rámci legislativy a v kontextu NZDM Fénix. V práci je také uveden postup zavádění individuálních plánů do praxe v NZDM Fénix. Dalším stěžejním tématem práce je problematika zavádění individuálního plánování, zahrnující výčet bariér a aspekty s kterými pracovníci musí pracovat v praxi NZDM Fénix.

Empirická část mé práce je zaměřena na kvalitativní výzkum. Na základě polostrukturovaných rozhovorů zjišťuji, které bariéry a rizika identifikují samotní pracovníci NZDM Fénix a jak vidí jejich odraz na úspěšnosti dlouhodobých a krátkodobých IP, konkrétněji řečeno, který z těchto typů plánů je v praxi úspěšnější.

Teoretická část

Teoretická část mé práce je zaměřena na objasnění Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, jeho původu a charakteristice. Charakterizují také cílovou skupinu zařízení na základě věku, problémů cílové skupiny a jejich potřeb. Má práce je směřována na zavádění individuálního plánování NZDM Fénix do praxe, tudíž v teoretické části mé práce se dále budu věnovat vymezení individuálního plánování. Individuální plánování uvedu z pohledu zákona, Nízkoprahových zařízení, ale i jeho metodické nastavení v NZDM Fénix. Nezbytnou součástí je zde i poukázání na postup zavádění IP do praxe. Dále uvedu do kontextu i bariéry a aspekty, s kterými se pracovníci NZDM Fénix potýkají.

1. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Cílem mé práce je objasnit individuální plánování v NZDM. V této kapitole se zaměřím na objasnění Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež z pohledu historie a současnosti. Celý vývoj této sociální služby charakterizuje její podstatu a východiska pro práci s uživateli včetně práce na individuálním plánování. Zároveň zde uvedu i definování pojmu „nízkoprahovost“. Nízkoprahovost je základním specifíkem zařízení, které se promítá do všech oblastí práce s uživatelem při naplňování jeho potřeb a cílů.

1.1 Historie NZDM v ČR

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež jsou v České republice poměrně mladou institucí. Vznikala na základě praktických zkušeností, které se následně ukotvovali i pomocí právních rámců. Historie nám objasňuje základy vývoje NZDM, tak jak jsou charakteristické v současnosti. Čechovský uvádí, že k opravdovému rozvoji NZDM jak je známe dnes, došlo až v letech 1999 – 2002. Přesto právě tento autor zmiňuje, že je potřeba hledat základy této sociální služby ještě v dřívějších letech. Historii NZDM tak rozděluje do čtyř hlavních etap. (Čechovský, Racek 2009, s. 303).

1.1.1 Etapa první – program sociální prevence

Od vzniku samostatné České republiky (k 1. lednu 1993) se vláda začala zabývat i směrem zahrnující prevenci kriminality. V letech 1993 – 1994 byly podniknuty důležité kroky k změně v této oblasti a k eliminaci patologických jevů. Orgány, které se touto problematikou zabývaly, měly za úkol vypracovat „Návrh programů soc. prevence a prevence kriminality“. Ministerstvo vnitra zřídilo „Republikový výbor pro prevenci kriminality“. A v neposlední řadě dalším důležitým krokem bylo schválení „Programu sociální prevence a prevence kriminality“. Tento program se zabýval nejen aktuálním stavem, ale měl za úkol vypracovat i východiska do roku 1996 včetně vypracování příslušných resortních programů v oblasti prevence kriminality. (MVCR, 2008)

Na základě programu soc. prevence byly zřízeny i funkce tzv. sociálních asistentů, kteří vykonávali terénní práci s dětmi staršího školního věku a mládeže, ohroženou nebo již zasaženou následky ovlivňování soc. patologickými vlivy. S příchodem soc. asistentů se činnost ze státní správy začala rozvíjet i v rámci nestátních organizací. Toto období je charakteristické tím, že prvotní byla pomoc drogově závislým. Sociální asistenti rozvíjeli tzv. streetworku, ale v České republice nebyly dostatečné teoretické východiska, jak streetworku dělat správně. Proto došlo k navázání spolupráce se Saskou sociální akademií (ze Spolkové republiky Německa), kde bylo sociálním asistentům poskytnuto ucelené vzdělávání, které se odráží i v dnešní podobě práce s dětmi a mládeží ve zmiňovaných typech zařízení. (Čechovský, Racek, 2009, s. 304)

1.1.2 Druhá etapa – granty a nadace

Dalším druhým mezníkem, který významně ovlivnil práci s dětmi a mládeží byl charakteristický tokem financí do správných sektorů. Státní finance pro nízkoprahové kluby byly minoritní. Občanská společnost začala vnímat problematiku nízkoprahových klubů jako důležitou a vhodnou pro financování. Vznikali programy nadací a grantové oblasti, které podporovaly nejen práci s uživateli, ale zároveň byly přínosem i do PR těchto zařízení. Finanční podpora hrála velkou roli při rozvoji nízkoprahových zařízení, jejich vývoj šel díky tomu rychle dopředu. (Čechovský, Racek, 2009, s. 305)

Z velké části finanční podpora práce s dětmi a mládeží byla uskutečňována nejen ze strany sociálních věcí, ale i ministerstva školství a tělovýchovy mládeže. V období 2000 až 2006 bylo na projekty vynaloženo v České republice celkem 279 900 000 Kč a

podpořených projektů se zúčastnilo více jak 33 000 osob. Největší grantovou příležitostí jsou dotace v rámci Programu státní podpory práce s dětmi a mládeží pro nestátní neziskové organizace, které vypisuje MŠMT skrze odbor 51 odbor pro mládež. Právě výchovně – vzdělávací služby, které jsou charakteristické více pro servisy poskytované ze strany MŠMT, jsou stále i dnes používané v NZDM, i přesto, že jsou zařazeny pod ministerstvo práce a sociálních věcí. (Šolc, 2007, s. 21)

1.1.3 Třetí etapa – Česká asociace streetwork

Česká asociace streetwork (dále také ČAS) vznikla v roce 1997. Jak je již z názvu asociace patrné, hlavním cílem jejího působení byl „streetwork“. Svou aktivitu směřovala k rozpracovávání metodik, zastřešování supervizí, rozvíjení vzdělávání a odbornosti streetworku. V letech 2001 pod svá křídla přidalo i Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, které se vyznačovalo stejnými principy práce se stejnou cílovou skupinou jako streetwork, s tím rozdílem, že se jednalo o ambulantní služby. (ČAS o.s., 2013)

V rámci této asociace vznikla pracovní skupina složená z mnoha různých pracovníků NZDM. Tato skupina si může přičítat nejen objasnění pojmu „nízkoprahovost“, ale vytvoření mnoha metodických podkladů využívaných v Nízkoprahových zařízeních. ČAS se také zasloužila o připomínkování zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a tím přispěla i k zařazení NZDM mezi služby sociální prevence. (Čechovský, Racek 2009, s. 305).

1.1.4 Čtvrtá etapa – vzdělávání a kvalita

Poslední důležitou etapou, která v historii přispěla k rozvoji NZDM byla etapa rozvoje vzdělávání a zvyšování kvality poskytovaných služeb. Od roku 2005 realizuje ČAS dva projekty směřované na vzdělávání pracovníků v NZDM. Projekty jsou zaměřené především na přípravu poskytovatelů těchto služeb na inspekce soc. služeb. (Čechovský, Racek, 2009, s. 305)

Zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a následně vyhláškou 505/2006 Sb. vyšly v platnost i standardy soc. služeb, které určují povinné kritéria, které poskytovatelé soc. služeb musí splňovat. Zároveň je v tomto zákoně uvedená povinnost

pracovníků soc. služeb mít náležité vzdělání. Pracovníci jsou také povinni plnit další vzdělávání a to v rozsahu hodin, které zákon určuje. Kromě vzdělávání, mají ze zákona soc. služby povinnou supervizi. Všechny tyto aspekty vedou k zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb včetně těch, které poskytují Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

1.2 NZDM v současnosti

Všechny historické etapy, které jsem uvedla výše, vedly k dnešnímu legislativnímu ukotvení a podobě NZDM. Sociální služby NZDM spadají do resortu Ministerstva práce a sociálních věcí. Zmiňovaný resort charakterizuje Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež jako služby poskytované za účelem prevence sociální exkluze. Tyto děti a mládež pochází z prostředí, kde jsou ovlivňovány patologickými jevy v jejich okolí. Nabídka služby obsahuje výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů. Služby jsou poskytovány bezplatně a anonymně. Základním prostředkem práce s uživateli jsou volnočasové aktivity. (zákon č. 108/2006 Sb.)

Tento nástroj je využíván při práci s dětmi a mládeží, protože volný čas vytváří prostor pro různé situace, které vedou k přirozenému učení životních hodnot, zároveň dodává příležitosti k rozvoji osobnosti a dovedností jednotlivců. (Vážanský, 2001, s. 32)

Výkladový slovník z pedagogiky uvádí nízkoprahové zařízení ve smyslu služby poskytující smysluplné trávení volného času, zaměřené na děti a mládež ze sociálně slabého a nepodnětného prostředí. Zařízení poskytuje sportovní a kulturní aktivity vedoucí k spolupráci mezi uživatelem a pracovníkem a k edukaci dítěte. (Kolář, 2012, s. 83)

NZDM je zařazeno mezi služby primární prevence a dá se říct, že jeho hlavním posláním je poskytovat odbornou pomoc, podporu a radu pro případy, kdy se děti nebo mládež ocitají v nepříznivé životní situaci. (ČAS o. s., 2009, s. 320)

Sociální prevence je cílená na lidi, kteří se nejen ocitají v krizových životních situacích, ale i jejich životní návyky, žebříček hodnot a způsob, jakým vedou život, je v konfliktu s vyžadovanými normami společnosti. Prevence proto nezahrnuje jen pomoc výše zmíněným osobám, ale zároveň směřuje k ochraně lidí ve společnosti před působením patologických jevů. (Vyhláška 505/2006 Sb.)

1.3 Nízkoprahovost

Nejdůležitější specifikem, které NZDM zahrnují je pojem „nízkoprahovost“. NZDM se vyznačují principem poskytování služeb s cílem, co nejméně vytvářet typické institucionální prostředí. Na rozdíl od dospělých lidí, v momentě, kdy se v obtížné životní situaci objeví děti a mládež, nedokážou identifikovat, co za služby potřebují a co chtějí, aby dokázali řešit své problémy nebo naplňovat své cíle. Dospělý člověk dokáže vyhledat odbornou pomoc u institucí, ale děti a mládež nedokážou rozpoznat vhodnou službu pro řešení jejich obtížné životní situace. Cílová skupina NZDM je charakteristická tím, že nestojí o zapojení do procedur typických pro odborné instituce. (Jedlička, 2004, s. 368 – 369).

Právě snaha přizpůsobit fungování NZDM cílové skupině je koncipována to takzvané „nízkoprahovosti“. Základem nízkoprahovosti je realizovat služby tak, aby byly odstraněny časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry. Zařízení se snaží o vytvoření specifické atmosféry prostředí, které je cílové skupině blízké. Uživatel má možnost zůstat v anonymitě, nejsou po něm vyžadovány žádné identifikační údaje (rodné číslo, příjmení apod.) a osobní údaje jsou vedeny se souhlasem uživatele. Od zařízení není nutná pravidelná docházka, uživatel přichází a odchází do zařízení dle svého uvážení. (ČAS o. s., 2008, s. 5)

1.4 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Fénix

Mezi NZDM spadá i Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Fénix. Tohle zařízení zřídila Charita Hranice. Charita Hranice je organizace římskokatolické církve s vlastní právní subjektivitou, zřízená olomouckým arcibiskupem Mons. Janem Graubnerem. Je zaregistrovaná u Ministerstva kultury České republiky podle ustanovení § 22 ods. 1, zákona 308/1991 Sb., o svobodě náboženské víry, postavení církví a náboženských společností. (Charita Hranice, 2012, s. 3).

NZDM Fénix se řadí mezi ambulantní služby poskytované dětem a mládeží z okolí Hranic, Potštátu a Lipníku nad Bečvou. Cílová skupina NZDM Fénix je v registraci uvedené v rozmezí věku od 7 do 20 let. Omezení patologického vlivu prostředí na děti a mládež, eliminace růstu kriminality, podpora soc. začlenění svých uživatelů do

společnosti a ochrana před sociální exkluzí jsou cíle, které si NZDM Fénix stanovilo ve svých metodických pokynech. (Charita Hranice, 2012, s. 11)

NZDM Fénix se skládá z pěti zaměstnanců na plný úvazek. Vedoucí tohoto projektu zodpovídá za chod zařízení řediteli Charity Hranice. Profesionálním zaměřením se v zařízení nachází dva sociální pracovníci a tři pracovníci v soc. službách. (Metodické pokyny, interní předpisy NZDM Fénix 2013)

Tito pracovníci zastávají roli klíčového pracovníka, což znamená, že jsou zodpovědní za vypracovávání a realizování individuálních plánů. Pracovníci NZDM Fénix nevytváří jenom funkce klíčových pracovníků, ale zároveň zajišťují běžný provoz a zaznamenávání intervencí, která v rámci běžného provozu zařízení, s uživateli vznikají. NZDM Fénix mimo umožnění pobytu v zařízení dále poskytuje výchovně - vzdělávací a aktivizační služby, zprostředkovávají kontakt se společnostmi, vykonávají sociálně-terapeutické činnosti, pomáhá při uplatňování práv uživatelů včetně pomoci při obstarávání zájmů a osobních záležitostí. (Metodické pokyny, interní předpisy NZDM Fénix 2013)

2. Cílová skupina NZDM

Jak je patrné z předcházejících kapitol, cílová skupina NZDM jsou děti a mládež ocitající se v obtížných životních situacích nebo ohrožené patologickými jevy v okolí. Cílová skupina NZDM je specifická věkem, přístupem k životu, myšlením, ale i potřebami. A právě tyhle hlediska se projevují při zavádění individuálního plánování do praxe. Jsou potencionálním základem rizik i předpokladů při naplňování cílů a potřeb uživatelů NZDM. V této kapitole se chci věnovat charakteristice cílové skupiny. Zároveň popíšu nejčastější problematiky v oblasti života dětí a mládeže včetně stanovení potřeb této cílové skupiny.

2.1 Charakteristika cílové skupiny

ČAS ve své publikaci „Pojmosloví nízkoprahových služeb pro děti a mládež“ charakterizuje cílovou skupiny na základě věkových skupin, nepříznivých sociálních situací, lokality a doplňkových charakteristik. (ČAS o. s., 2008, s. 4)

NZDM se soustředí na věkovou skupinu dětí a mládeže od 6 do 26 let. Vašutová rozděluje tyto věkovou kategorii na mladší školní věk (6-11 let), pubescenci (11/12 – 15/16 let), adolescenci (15 – 20 let) a kategorii mecitma (20 – 30 let). (Vašutová, 2005, s. 13)

Ve většině případů se cílová skupina NZDM ocitá ve společensky nepříznivých situacích, pocházejí ze sociálně nepodnětného geograficky nebo sociálně vyloučeného prostředí. Typická je i nepřizpůsobivost společenským normám a neadekvátní trávení volného času, čímž se jeví jako riziková mládež. (ČAS, 2008, s. 4)

Pod označením riziková mládež si lze představit dospívající, u kterých je následkem spolupůsobení více faktorů zvýšená pravděpodobnost selhání v sociální a psychické oblasti. Termín rizikový má dostatečnou šířku, aby zahrnul celý proces od prvních nenápadných signálů až po závažné problémy v adaptaci jedince anebo malé soc. skupiny, kde společným jmenovatelem je nepřiměřená nebo nedostatečná adaptabilita. (Labáth, Smik, Štúrová, Ambrózová, 2001, s. 11 - 12)

V rámci NZDM se často pracuje i se subkulturou. Podle sociologických teorií neexistuje jednotná kultura mládeže, vždy se pracuje s členy jak majoritní, tak minoritní strany společnosti. Co je ale pro subkulturu příznačné, že se projevuje na základě svých

kulturních hodnot, které se prolínají ve všech oblastech jejich života. Tyto hodnoty se ale často staví do pozice proti hodnotám majoritní společnosti, a tím vzniká základní konflikt. (Syrový, 2009, s. 103)

2.2 Nejčastější problémy dětí a mládeže

Když se podíváme na období dětství a dospívání, zjistíme, že každé vývojové stádium má své specifika a v každém se vyvíjí různé situace, které následně jsou základními předpoklady pro rizikové chování. Tyto vývojové období lze vydefinovat na základě vývojové, sociální a osobnostní psychologie. Tyto obory dále pomáhají přiblížit charakter cílové skupiny NZDM včetně pro ně aktuálně řešených problémů.

To jak jedinec reaguje na různé životní situace je dané nejen aktuálním tělesným a psychickým stavem jedince, ale především i sociálním učením v průběhu dospívání. (Jedlička, Klíma, 2004 s. 161)

2.2.1 Mladší školní věk

Ve věku od 6 do 8 let je typický nástup do školy. Jedním z náležitostí tohoto období je důraz na sebehodnocení dítěte. Ocenění či kritika je daleko významnější pro dítě než samotný výsledek. Dítě od zhruba 10 let má silnou potřebu začlenit se do skupiny vrstevníků, což je důležité pro další vývoj dítěte v navazování sociálních kontaktů. Dítě získává nové sociální role. (MPSV, 2013, s. 37 – 40)

V rámci tohoto věku může docházet u dítěte k nadměrné úzkosti vzniklé na základě snahy naplňovat své role. Při nedostatku socioekonomických, emocionálních a výchovných faktorů v okolí dítěte mohou již vznikat poruchy chování a špatný prospěch ve škole. (Vašutová, 2005, s. 54)

Již v tomto věku se mohou vyskytovat odmítavé postoje ke vzdělávání. Přes zanedbané vzdělání, není inteligence zásadním důsledkem pro poruchy chování, daleko více se zde projevuje vliv nízkého tzv. sociokulturního vzdělání. V tomto věku je zásadní rodina a jejich vzor pro dítě. (Vágnerová, 2004, s. 782)

2.2.2 Střední školní věk

Střední školní věk lze už nazývat přípravou na dospívání. V tomto období je nejdůležitější, že by dítě mělo již chápat co je a není žádoucí chování a jaké jsou společenské normy. (Vašutová, 2005, s. 56)

Až na konci tohoto období se stává sebehodnocení dítěte stabilnější. Dítě získává autority a od těch přebírá hodnoty, postoje a názory. (MPSV, 2013, s. 43)

V případě nedostatečné podpory se u dětí projevují nutkavé potřeby seberealizace. Tato potřeba je často uspokojována negativními činnostmi, které jsou mimo společensky uznané normy. (Vágnerová, 2004, s. 786)

2.2.3 Pubescence

Období pubescence je období plné změn, přijímání nových postojů a přizpůsobování se. Prožívání emocí a problémů je daleko silnější. Vzniká tady tíseň z případných neúspěchů, ale i ze školní docházky. V tomto období se mimo jiné často objevují neurotické potíže, které se mohou odrazit v následných poruchách pudu obživy. Nejčastěji jsou zaznamenávány nemoci bulimie a mentální anorexie. (Vašutová, s. 57 – 60)

V pubescenci se objevuje i nutkavá touha získat postavení mezi vrstevníky, zachovat si sociální role spojené s tímto obdobím a potřeba potvrzovat si svou vlastní hodnotu. Jedním ze způsobů jak tohoto cíle dosáhnout je zaujmout pomocí aktivit směřujících k upoutání pozornosti na sebe, v případě omezených možností jsou tyto aktivity dissociální a delikventní. (Vágnerová, 2004, s. 786)

2.2.4 Adolescence

Během adolescence se mění vrstevnické vztahy. Dospívání vytváří prostor pro rozčleňování jednotlivců do formální, ale i neformálních vrstevnických skupin. A právě vrstevníci jsou pro adolescenty ideálem, který jim nastavuje hodnoty, normy a styly chování v běžných životních situacích. V rámci socializace adolescenti znova získávají nové sociální role a modely chování. Tyto modely mohou ovlivnit rodinné faktory a výchova rodičů. V rodinách, kde nejsou vytvořené správné modely chování, se pak adolescenti odkazují jen na role chování, které vnímají od vrstevníků. Být oblíbený

mezi vrstevníky, ve skupinách je pro mladistvé důležité pro získávání sebedůvěry. Neúspěch v naplňování rolí vrstevníka je stresující a snaha tyto nároky obstát může vést k problémovému chování.(Matoušek, Kroftová, 2003, s. 83)

Mezi problémové oblasti chování adolescentů lze zahrnout agresivitu, násilí, šikanu a týrání, užívání návykových látek, sebepoškozování a sebevražedné pokusy, rizikové chování ohrožující zdraví, páchaní predeliktivních a následně i trestných činností.(Macek, 2003, s. 77)

2.2.5 Mecitma

Mladá dospělost je přechodným obdobím mezi adolescencí a dospělostí. Jedním z projevů je dokončení procesu osamocení se a získání plné zodpovědnosti. Opuštěním rodiny navátá hledání partnerů a získání své vlastní nové rodiny. Charakteristická je tím, že mladý člověk upevňuje své osobní „já“. I v tomto období jsou na člověka ale nakládány úlohy. Přejchod mezi dětstvím a získávání rolí dospělého může být náročný, a dochází často k nezvládnání různých životních situací(např. hledání zaměstnání apod.). (Langmajer, Krejčířová, 2006, s. 169 – 172)

U mladých dospělých lidí je právě charakteristická potřeba získat majetek pro zajištění své soběstačnosti, případně svých blízkých. Právě získání prestiže pomocí majetkových prostředků je zdrojem a motivem pro krádeže a jinou trestnou činnost, spojenou s mnoha sociálními dopady. (Vágnerová, 2004, s. 786)

2.3 Potřeby cílové skupiny

Autor Maslow rozlišili teorii základní lidské motivace na základě klasifikace lidských potřeb. Tyto potřeby dále kategorizoval od nejmíce zásadních do tvaru pyramidy. Na prvním místě určil fyziologické potřeby, následně potřebu bezpečí, potřebu lásky, potřeba úcty a na vrcholku pyramidy potřeba seberealizace. Maslow uvádí, že tyto potřeby jsou charakteristické pro jakékoliv sociální skupiny včetně subkultur. Fyziologické potřeby zahrnují například spánek, jídlo, pití, sexuální styk a další. Potřeby bezpečí mohou být vyjádřeny jako potřeby jistoty, stability, zázemí. Za potřebu lásky lze charakterizovat jako potřebu sounáležitosti, vytváření sociálních kontaktů, vztahů. Potřeba úcty zaujímá taky postoj potřeby uznání, hodnocení druhých

vytváří možnost hodnotit sám sebe. A potřeba seberealizace je potřeba růstu, rozvoje, potřeba cíle v životě. (dle Wahba, Bridwell, 1976, s. 213 – 214, vlastní překlad)

Kromě těchto potřeb vznikají ve školním období u dítěte potřebu integrace do školního prostředí. Důležitá je i podpora při zvládnání školních nároků a potřeba akceptace a respektu k osobnosti dítěte. Potřeby pubescenta a dospělého se začínají pomalu překrývat, i když řadu z nich si doposud není schopen plnit sám. Rodiče proto v tomto období zůstávají nezbytným předpokladem vývojově dostatečně naplňovaných potřeb. Významně a výrazně se v tomto období rozvíjejí potřeby vlastního sebeurčení a rozvoje a potřeby vlastní identity. Rodič tyto potřeby bohužel nemůže naplňovat přímo, ale může vytvářet prostor a podporu pro jejich naplňování. V období adolescence se kromě základních potřeb jako v předešlých obdobích vyskytuje i silně narůstající potřeba vlastního sebeurčení a seberozvoje. To se projevuje především ve vyhledávání sociálních vzorů a identifikace s různými sociálními skupinami. Toto období je typické tím, že si jedinec vybudovává respekt a partnerství od rodičů. (MPSV, 2013, s. 40 – 50)

Lidské chování je ovlivňováno naší motivací. Motivace pro určitý druh chování u nás vyvolává nutnost uspokojit naše potřeby. Reagování na prožívaný nedostatek může mít u člověka psychický i sociální dopad. (Nákonečný, 2006, s. 84 – 85)

Individuální cíle u uživatelů NZDM převážně vychází z potřeb uživatelů (např. potřeba navázání sociálních kontaktů v NZDM vychází z potřeb uspokojení potřeby lásky neboli potřeba sounáležitosti). (Metodický pokyn NZDM Fénix, Interní směrnice 2013)

3. Individuální plánování

V předchozí kapitole jsem na konci uvedla potřeby cílové skupiny NZDM. Uspokojování přání, potřeb a cílů se v rámci sociálních služeb poskytuje především pomocí individuálního plánování s klienty. Ve své práci se věnuji zavádění individuálního plánování do praxe v NZDM Fénix, proto v této kapitole se budu věnovat definování individuálního plánování a to v rámci kontextu zákona o sociálních službách a zároveň individuálního plánování v kontextu Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Součástí bude i vymezení metodického nastavení individuálního plánování v konkrétním zkoumaném zařízení NZDM Fénix.

3.1. Definování individuálního plánování

Jakákoliv sociální služba by měla být poskytována za účelem uspokojovat individuální potřeby a přání klientů. Toto uspokojování probíhá na základě individuálních plánů. Hlavním cílem je pomoci lidem k tomu, aby fungovali běžným způsobem ve společnosti v souladu s normami a hodnotami společnosti. (Bednář, 2012, s. 83)

3.1.1 Definování individuálního plánování v kontextu legislativy v ČR

V České republice spadají sociální služby pod resort Ministerstva práce a sociálních věcí. Legislativní rámec sociálních služeb je uveden v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. Dle těchto pramenů má každá služba povinnost dodržovat standardy sociálních služeb a to včetně plánování průběhu služby s klientem. Toto plánování musí být přizpůsobené osobním cílům, přáním a potřebám klientů. Plán zaměřený na tyto cíle nazýváme individuální plán. O individuálním plánu musí vést poskytovatel sociální služby písemný záznam a pravidelně tento plán s klientem zhodnocovat. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Plánování napomáhá nejen uživateli sociálních služeb vytvořit si přehled o nabídce sociálních servisů dané služby, ale zároveň slouží k zefektivnění a ke zkvalitnění zmiňovaných služeb a to v především v oblastech řešení nepříznivé sociální situace uživatele. (MPSV, 2002, s. 45)

Kritéria standardů sociálních služeb říkají, že poskytování sociálních služeb vychází z vnitřních zdrojů organizace a kompetencí uživatele. Zařízení sleduje dosažení dohodnutých osobních cílů. Během užívání naplňování svých cílů přehodnocuje. Každé zařízení musí mít stanovené písemné pravidla, kterými se proces plánování řídí. Zároveň každá organizace bere ohled na specifika dané služby a cílové skupiny a tomu přizpůsobuje individuální plánování. Za plánování a průběh služby pro jednotlivé uživatele jsou zodpovědní konkrétní pracovníci, kteří jsou zodpovědní i za předávání potřebných informací. (MPSV, 2002, s. 45 – 49)

3.1.2 Definování individuálního plánování v kontextu NZDM

Individuální plánování v NZDM musí obsahovat povinné náležitosti, které vyplývají ze zákona, ale zároveň přizpůsobuje plánování specifikům cílové skupiny tohoto zařízení. Individuální plán v NZDM tak musí obsahovat cíl, kroky k jeho dosažení, průběh a zhodnocení celé zakázky. To jsou takzvané formulářové kroky. Organizace se často věnují naplňování tohoto standardu, ale výsledný efekt není adekvátní. Často jsou pracovníci nuceni splňovat počet intervencí a vyplňovat vše formulářově a bez skutečných důležitých podkladů. Herzog, autor s dlouholetou prací v nízkoprahových zařízeních (zároveň inspektor kvality soc. služeb), uvádí, že daleko smysluplnější je zkusit s klienty pojmenovávat jejich nepříznivou situaci, co je v životě klienta problémem a co ho přivádí do našeho zařízení. Pak má individuální plánování smysl a efekt. (Herzog, 2011)

Každý uživatel si volí svůj osobní cíl. Tento pojem je potřeba klientům vysvětlit, snažit se pomoci klientovi s formulací jeho osobního cíle. Cíl musí být realistický, to znamená v možnostech nejen zařízení, ale zároveň uskutečnitelný i z pozice samotného klienta. Stejně tak důležité je, aby cíl vedl k nějaké změně. Má být konkrétní, ale pro klienta významný. I malý úspěch se stává pro klienty motivací k dalším změnám. (Úlehla, 1999, s. 80 – 81)

NZDM je specifické tím, že cíle uživatelů se většinou pohybují ve snech, jedná se často o nehmataelné zakázky. Často se stává, že cíle klientů nejsou v souladu s nabídkou poskytovaných služeb NZDM. Cíle spolupráce by proto měli být průsečíkem mezi pohledem klienta a pracovníka. Charakter a specifika zařízení poukazují na to, co do individuálního plánu nepatří nebo patří jen okrajově. A odborný náhled pracovníků

nízkoprahových služeb je základem pro ustanovení hypotézy o potřebách klienta z hlediska jeho životní situace. Prostor pro práci pracovníka, ale zároveň pro vyjádření klienta a jejich vzájemná kooperace je cestou k nastavení reálného, měřitelného, specifického, adekvátního a termínovaného osobního cíle klienta. (Herzog, 2011)

3.2 Individuální plánování v NZDM Fénix

NZDM Fénix vychází v terminologii individuálního plánování právě z pokynů předepsaných v legislativních rámcích sociálních služeb, ale zároveň čerpá i informace z České asociace streetwork. Individuální plán vymezuje jako soubor činností vedoucí k vzájemné spolupráci mezi uživatelem a zařízením, naplňování potřeb, přání a cílů uživatele. Zmiňovaný plán je cílený na prevenci vzniku sociální exkluze uživatele a vzniku či rozvoji rizikového chování. Při individuálním plánování NZDM Fénix poskytuje potřebné informace a podporu v nepříznivé životní situaci uživatele. (Metodické pokyny, interní předpisy NZDM Fénix 2013)

V praxi se NZDM Fénix snaží o uplatňování teoretických přístupů sociální práce. Využívání teorie a teoretických přístupů v praxi profesionálních sociálních pracovníků a sociální služby je nezbytností. Teoretické přístupy nám slouží jako podpůrný prostředek pro realizovanou činnost, poskytují nám informace pro pochopení specifík cílové skupiny a práce s ní. (Grecmanová, 2010, s. 12).

NZDM Fénix rozlišuje individuální plán na základě času naplnění cíle a charakteristice zakázky. (Metodický pokyny, interní předpisy NZDM Fénix 2013)

3.2.1 Krátkodobý individuální plán

Tento typ individuálního plánu je strukturován tak, aby k jeho naplnění došlo během jednoho kontaktu s uživatelem nebo maximálně během jednoho týdne. Krátkodobý plán je charakteristický jasně stanovenou zakázkou od uživatele. (Metodický pokyny, interní předpisy NZDM Fénix 2013).

Tyto plány jsou specifické formou „Úkol“ nebo „Tady a teď“. Koncepce tohoto typu individuálního plánu je postavena na základě teoretického podkladu úkolově orientovaného přístupu. Zakázka se většinou týká jen jedné oblasti problému, není složitá a uskutečnitelná v krátkém čase. (Herzog 2011)

Typ krátkodobých plánů musí splňovat povinné náležitosti – cíl, kroky k naplnění cíle, průběh a zhodnocení individuálního plánu. (Metodický pokyny, interní předpisy NZDM Fénix 2013)

3.2.2 Dlouhodobý individuální plán

Na delší časové úseky jsou většinou stanovené dlouhodobé individuální plány. K jeho splnění je potřeba realizovat více kroků v delším časovém horizontu. NZDM Fénix má stanovenou dobu revize individuálního plánu maximálně po uplynutí doby 12 měsíců. Většinou dochází k průběžnému zhodnocování zakázky nebo přehodnocování. (Metodický pokyny, interní předpis NZDM Fénix)

Tento typ individuálního plánování je styl individuálního plánu s dlouhodobějším zaměřením, který obsahuje celé spektrum poskytovaných činností a technik sociální práce. Tyto činnosti a kontakt s uživatelem jsou zaměřeny na různé oblasti uživatelova života. (Herzog 2011)

Stejně jako krátkodobý plán i dlouhodobý plán musí obsahovat povinné náležitosti, průběh plánování má širší obsah a popisuje více oblastí, které ovlivňují proces individuálního plánování. (Metodický pokyny, interní předpis NZDM Fénix)

3.2.3 Grafická podoba individuálního plánu

Jak dlouhodobé, tak krátkodobé individuální plány by měli být přizpůsobovány cílové skupině NZDM Fénix. Individuální plány jsou vytvářeny vzájemně s charakterem služby, ale především s ohledem na schopnosti porozumění uživatele. Individuální plán nemusí být čistě spisová dokumentace, ale naopak jedná se o kreativní a tvůrčí vztah vyjednávání mezi pracovníkem a uživatelem. (MPSV, 2008, s. 78)

NZDM Fénix vytváří i grafické podoby individuálních plánů, které jsou zjednodušenou formou formulářového typu individuálního plánu. Zjednodušená forma ale stále obsahuje povinné náležitosti (cíle, kroky, a dobu kdy má být cíle dosaženo). Tyto formy IP jsou graficky znázorněny dle toho, jak sám uživatel společně se svým klíčovým pracovníkem se dohodne, jsou plně strukturovány do podob, které jsou uživatelům blízké. (Metodické pokyny, interní předpisy NZDM Fénix 2013)

4. Zavádění individuálního plánování do praxe v NZDM Fénix

V této kapitole popisují postup zavádění individuálního plánování do praxe a specifikují ho konkrétně na zařízení NZDM Fénix, kde mám vlastní šestiletou zkušenost jako klíčový pracovník. Popis zavádění individuálního plánování do praxe je podkladem pro objasnění IP.

4.1. Zjišťování uživateli zakázky

Pokud uživatel dochází do zařízení již s jasně stanovenou zakázkou, jsou mu poskytnuty informace prvokontakt (poslání, cíle, cílová skupina a principy služby včetně provozních a klubových informací atd.), uzavřena smlouva o poskytování soc. služby a sepsán IP na tuto zakázku. V případě, že uživatel nedefinuje svou zakázku, je zjišťována v průběhu prvokontakt (prvních 10 návštěv NZDM Fénix) prostřednictvím rozhovoru. Rozhovor může vzniknout náhodně, je vyvolán uživatelem nebo pracovníkem. Rozhovor slouží ke zjištění přání, potřeb a představ uživatele o průběhu vzájemné spolupráce. Každý uživatel nemusí mít nezbytně po celou dobu docházení do zařízení stanovený IP, avšak musí být v tzv. „procesu individuálního plánování“. (Metodické pokyny, interní směrnice NZDM Fénix, 2013)

Pracovníci při zjišťování zakázky uživatele vysledovávají oblasti:

- Co je problémem klienta,
- Jak problém vidí klient,
- Které osoby zahrnuje problémový systém,
- Jaké jsou příčiny problémového chování,
- Jaké jsou klientovi potřeby,
- Jaké jsou vnitřní a vnější zdroje pro řešení problému,
- Co klient potřebuje, aby problém zvládnul. (Matoušek, 2003, s. 72 – 73)

4.2. Stanovování cílů v NZDM Fénix

Bednář uvádí: „*Osobním cílem je v kontextu sociálních služeb to, čeho může uživatel dosáhnout využíváním sociální služby. Jde o odborný termín, který v práci s uživatelem*

používáme výjimečně. Málokterý uživatel mu totiž rozumí, příp. jej dokáže sám stanovit. Jde jej ale vysvětlit slovy – s čím vám můžeme pomoci, co pro vás můžeme udělat, co vás trápí, co potřebujete?“ (2012, s. 84)

Z hlediska pracovníka je fáze stanovování cílů s uživateli NZDM Fénix velmi obtížný úkol. Cíle a přání uživatelů NZDM Fénix jsou mnohem praktičtější a specifičtější než cíle jiných cílových skupin. Nehledě na to, že v případě, kdy se zeptáte uživatele nízkoprahových služeb na otázky týkajících se potřeb, nebo toho proč do zařízení dochází, jejich nejčastější odpověď bude směřovaná k volnočasovým aktivitám (např. chci si hrát fotbal s ostatními na klubu). (Herzog, 2014)

Dle Řičana má individuální plánování dva základní aspekty, které by měly být navzájem propojené. První zahrnuje plánování průběhu poskytování sociální služby. Druhý aspekt zahrnuje nepříznivou životní situaci klienta. Plánujeme zde, co je v kompetenci pracovníka při realizaci plánu a co je v kompetenci klienta. (Řičan, 2012, s. 1)

V rámci stanovování cílů dochází k takzvanému dojednávání mezi pracovníkem a klientem. Jedná se o tu část procesu, jejímž smyslem je vytyčení smysluplného, adekvátního a měřitelného cíle. Důležité je zde zapojení uživatele do rozhodování a volby společné činnosti a vytvoření společného měřítko, které slouží jako podklad pro hodnocení a měření úspěšnosti dané spolupráce (kroky spolupráce). (Úlehla, 1999, s. 76)

Cíl, který je vzájemnou dohodou mezi pracovníkem a uživatelem vychází z potřeb uživatele. Jeho zaznamenání je vedeno volnou formou, pracovník se snaží zachytit všechny důležité aspekty týkající se cíle. Je nutné brát zřetel na to, že cíl si stanovuje sám uživatel, nikoliv pracovník. Pracovník pomáhá klientovi cíl formulovat a vyjádřit. (Metodické pokyny NZDM Fénix, interní směrnice 2013)

Jedno z kritérií dobře formulovaného cíle je, že musí být pro klienta významný a pro klienta prospěšný (jak uvádí Řičan – zahrnuje oblast klientovi nepříznivé životní situace), dále musí být dosažitelný v reálné době, musí být konkrétní a realistický. Dobře zformulovaný cíl zároveň obsahuje význam toho, co klient chce, co je jeho přání a potřeba, protože právě uspokojování potřeby je hlavní motivací pro klienta k naplňování cíle. (Bednář, 2012, s. 84)

V praxi NZDM pomáhá ke stanovování cílů s uživateli i používání jednotlivých intervencí, které mohou individuálnímu plánování předcházet nebo být jeho součástí.

Tyto intervence jsou:

- 1) **Kontaktní práce** - běžná denní činnost s uživateli, při které pracovník vytváří prostředí a nachází témata pro řešení různých situací. Jedná se o rozhovory realizované zejména v prostředí kluboven, vytváření vhodných a přirozených podmínek pro rozhovor, navozování vzájemné důvěry a zjišťování témat pro realizaci individuálních plánů.
- 2) **Poradenství** – intervence s uživatelem formou rozhovoru v prostorách kluboven, informační kanceláři nebo jiném vhodném místě. Řeší se zejména témata rodinné, vztahové, problematika návykových látek, chování, škola a jiné.
- 3) **Situační intervence** – intervence se sociálně-výchovným podtextem, které vznikají v situacích přímo v zařízení NZDM Fénix – „tady a teď“.
- 4) **Informační servis** – poskytování nebo zjišťování jednotlivých informací uživateli. Informace jsou většinou zaměřeny na témata, jako je škola, rodina, zaměstnání, a jiné.
- 5) **První psychologická pomoc (PPP)** – základní pomoc v krizi, jejíž poskytnutý rozsah závisí na pracovníkově kvalifikaci. Jedná se o posouzení psychického stavu uživatele, přístup, který vede ke zvládnutí aktuálních potíží, návrh řešení a odkázání na kvalifikovaného odborníka.
- 6) **Skupinová práce** – Jde o výchovně-vzdělávací, sociálně-poradenské aktivity realizované se skupinou uživatelů. Nejčastěji se zaměřuje na prevenci rizikového chování ve formě besed, prožitkových lekcí, přednášek, apod.
- 7) **Zprostředkování dalších služeb** – zajištění dalších návazných služeb uživateli. Pracovník pomáhá uživateli ve zprostředkování kontaktu s dalšími potřebnými institucemi.
- 8) **Doučování** – Taky může probíhat na základě individuálního zájmu samostatně nebo jako organizovaná činnost ve vyhrazenou dobu (v případě zájmu ze strany uživatelů). Lze zahrnout do krátkodobých i dlouhodobých individuálních plánů podle zakázky uživatele. IP se zaměřením na doučování je sestaven v případě, že pomáhá řešit alespoň dílčí problémy uživatele v jeho životní situaci.
- 9) **Nácvik sociálních dovedností** - uživatel se v rámci činností na klubu nebo mimo něj učí základním sociálním dovednostem, které přispívají k rozvoji jeho osobnosti, ale i znalostí, důležitých pro běžné fungování ve společnosti.

Zároveň zařízení pracuje na bázi poskytování volnočasových aktivit, které nejsou zařazeny mezi sociální intervence, ale ve výše zmíněných intervencích se projevují a pomáhají navazovat prostor pro možnost komunikace a spolupráce mezi uživatelem a pracovníkem. Mohou také být součástí IP jako prostředek k naplnění cíle, který je v souladu s výše uvedenými charakteristikami a vede ke změně v nepříznivé životní situaci uživatele. (Metodické pokyny NZDM Fénix, interní směrnice, 2013)

4.3. Realizace individuálního plánování v NZDM Fénix

Herzog uvádí, že individuální plány jsou odrazem toho, jaký vztah jsme s klientem navázali a jak užiteční pro klienta jsme. Abychom mohli dobře zaznamenávat průběh a realizaci individuálních plánů, měli bychom se vyvarovat vyplňování nepotřebných formulářů. (Herzog, 2011)

Individuální plán a jeho výsledek můžeme označit za tzv. smluvní proces, jedná se o vzájemný závazek. (MPSV, 2008, s. 92)

V rámci průběhu individuálního plánování se snažíme klienta zplnomocňovat. Pojem „zplnomocnění“ můžeme chápat jako snahu o podporu klienta řešit svou situaci samostatně. Uživatel je zplnomocňován v tom, co se mu daří, co on sám považuje za svou silnou stránku. Pracovník v situacích nebo oblastech, kdy si klient vede dobře, mu dává zpětnou vazbu a snaží se mu dávat plnou moc v nich konat dál. (Úlehla, 1999, s. 89)

Pracovník je povinen zaznamenávat průběh plánování a s uživatelem jej průběžně hodnotit. Každý zápis je opatřen datem, zaznamenávají se postřehy pracovníka i uživatele, aktivity uživatele a dalších zúčastněných osob na IP, celkový dílčí vývoj situace a změny. Zápisy jsou vedeny volnou formou s cílem zachytit všechny důležité body spolupráce. Uživatel má právo do plánu nahlížet (plán musí být zaznamenáván tak, aby ho uživatel dokázal chápat – na základě věku a možnostem chápání uživatele), v případě potřeby má uživatel právo kdykoliv plán změnit nebo ukončit. (Metodické pokyny, interní směrnice NZDM Fénix, 2013)

4.4 Zhodnocování IP

Závěrečným bodem celého procesu individuálního plánování je revidování. Jedná se o zhodnocení naplnění cílů. V této fázi procesu se setkáváme s porovnáváním stanoveného cíle (a kroků, které k němu vedou) s reálně dosaženými výsledky IP. Pokud z hodnocení vyplývá závěr plně naplněného cíle, je spolupráce v tomto bodě, nebo v této konkrétně řešené situaci uživatele, ukončena. (MPSV, 2008, s. 90)

IP může být ukončeno v případě, že cíl byl naplněn, nebo uplynul stanovený termín pro naplnění cíle. Pokud se uživatel do zařízení NZDM Fénix nedostaví ke zhodnocení, pracovník shrne pouze své hodnocení průběhu spolupráce. Zhodnocení uživatelem je zaznamenáno dodatečně (pokud uživatel nepřestane docházet do zařízení napořád). Individuální plán může být:

- a) Zcela naplněn – zrealizované kroky, vzájemná spolupráce a dosažený stanovený cíl.
- b) Nenaplněn – uživatel cíle z nějakého důvodu nedosáhl.
- c) Naplněn částečně – uživatel na IP pracuje, naplnil některé kroky, cíle ale nedosáhl nebo je přehodnotil a zvolil si nový typ zakázky s nově stanovenými cíli. (Metodické pokyny, interní směrnice NZDM Fénix, 2013)

5. Problematika zavádění IP do praxe v NZDM Fénix

Metodicky nastavené individuální plánování neznamena, že je zcela bezproblémové nebo naprosto úspěšné. I přes splnění všech zákonných povinností a i přes ohled na specifika a problémy cílové skupiny se pracovníci Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež mohou setkat s negativními výsledky v praxi. Při práci na individuálním plánování s uživateli v NZDM Fénix mohou vznikat různé situace, kdy se objeví překážka pro další spolupráci a může se negativně projevit na celém plánu spolupráce a průběhu IP. Skutečné naplnění cíle uživatele je tak podmíněno předcházení rizikům, které ve spolupráci dvou osob (klíčový pracovník vs. klient) mohou vznikat. Pracovník vstupující s individuálním plánem do praxe by tyto bariéry měl znát a snažit se jim předcházet. Jednotlivé bariéry se promítají ve všech typech individuálních plánů (krátkodobý, dlouhodobý typ). (Metodické pokyny, interní směrnice NZDM Fénix, 2013)

5.1. Komunikace s uživateli

Základní podmínkou individuálního plánování je vzájemný dialog mezi uživatelem služby a pracovníkem, případně dalšími účastníky. V případě, že uživatel není kompetentní vést rozhovor, iniciativu musí převzít pracovník. Úkolem pracovníka je posílit schopnosti jednotlivce komunikovat (v případě, kde to ze zdravotního hlediska je možné). (MPSV, 2013)

Dialog s klientem je mnohdy veden na témata a problémy klientů, u kterých je potřeba dbát na soukromí a zachování mlčenlivosti. Jedná se o velmi osobní stránky klienta. Některé tematiky se nedají řešit ve skupinách. Při individuální práci je důležité dbát na anonymitu. (Šandor, 2005, str. 27 – 28)

Gordon sestavil přehled dvanácti zátarasů, které lidé nejčastěji staví do cesty své komunikaci. Tyto bariéry jsou soucit, výsměch, poučování, dávání rad, kritika, přerušování nebo nezáměr, interpretování, vyčítání, moralizování, strašení, přikazování a obvinění. Pracovník by měl uvedené zátarasy znát právě proto, aby se jich vyvaroval. Používání těchto bariér v rozhovorech vede k zablokování komunikace ze strany klienta. (dle Úlehla, 1999, s.54)

NZDM Fénix doporučuje při individuální práci s uživateli tyto témata:

- 1) revize minulého individuálního plánu (zhodnocení minulých cílů spolupráce, pokud byl již dříve IP s uživatelem sestaven, další postup IP,...)
- 2) pobyt v klubu a vztahy s ostatními uživateli nebo pracovníky (spokojenost)
- 3) rodina, rodinná situace
- 4) vztahy s vrstevníky
- 5) škola, zaměstnání
- 6) způsoby trávení volného času
- 7) rizikové chování uživatelů
- 8) potřeby uživatele a jeho životní situace, případné hrozby v jeho životě
- 9) a další oblasti, které pracovník uzná jako kompetentní pro individuální plánování uživatele.

Pracovník při rozhovoru s uživatelem respektuje citlivost témat, soukromí a intimitu. Nenutí jej do sdělení informací či rozebírání témat, o kterých uživatel sám nechce hovořit. Rozhovory probíhají opakovaně. Je vhodné témata k rozhovorům rozložit do několika setkání. Pracovník NZDM Fénix aktivně vyhledává vhodné situace pro uskutečnění rozhovoru, reaguje pružně na možnost navázání rozhovoru. Rozhovory, jejich obsah a způsoby komunikace, jsou vedeny s ohledem na věk, mentální zralost a charakterové vlastnosti uživatele. Pracovník volí vhodné prostředí pro uskutečnění rozhovoru – citlivě vnímá, zda je třeba s ohledem k tématu volit soukromí, např. v informační kanceláři nebo na jiném vhodném místě či naopak, zda zůstat v prostředí klubu, aby si uživatel nepřipadal vyslýchán („jako na koberečku“).(Metodické pokyny, interní předpisy NZDM Fénix 2013)

5.2. Bariéry ze strany pracovníků

Bariéry, které vytváří pracovník, mohou vyplývat z nedostatečných kompetencí pracovníka. Pracovník nemusí mít osobnostní předpoklady na práci s cílovou skupinou. Klient neví, co může od pracovníka očekávat, nebo jak ho vnímat, zda jako kamaráda, sociálního pracovníka nebo úředníka. Ze strany organizace vzniká hlavní chyba v případě, kdy nemá sám pracovník jasně definované úlohy a kompetence.(Šandor, 2005, s. 18 – 19)

Správné kompetence pracovníka zahrnují i dovednost komunikace a předcházení chyb při vedení rozhovorů s uživateli. NZDM Fénix si v oblasti komunikace vymezilo

několik oblastí, které mohou vytvořit bariéru pro práci pracovníka s klientem. Do této oblasti spadá špatně zvolené prostředí pro rozhovor případně nedostatečně anonymní a otevírání intimních debat za přítomnosti jiných osob (často se jedná o uživatele). Stejně jako Gordon i NZDM Fénix vnímá, autoritativní postoj, moralizování, manipulování a nucení za překročení hranice v komunikaci s uživatelem, která může vést k blokadě následné spolupráce. Důležitou roli v rozhovoru vede i neverbální komunikace (postoj, mimika, neverbální reakce a další). Pracovník by měl být empatický, dát dostatečný prostor uživateli na vyjádření svých pocitů, přání, potřeb atd. (Metodické pokyny, interní předpisy NZDM Fénix 2013)

5.3. Bariéry ze strany uživatelů

Klient může trpět psychologickými bariérami jako je strach z „nálepkování“ z toho, že se zapojuje v nízkoprahových klubech. Důležitou roli zde hraje i předešlá zkušenost klienta s nízkoprahovými kluby, negativní mínění má velký vliv na jednání klienta a jeho postoj ke službě, který se v negativním slova smyslu může projevit jako obezřetné, introvertní, nekomunikující. (Šandor., 2005, s. 19)

Další bariérou je neuvědomovaná potřeba pomoci, klienti NZDM často nevyhledávají institucionální pomoc. (Šandor, 2005, s. 42)

Příchod do NZDM je pro ně východiskem, Krejčířová uvádí, že potřeba úniků od tíživé životní situace jsou neuvědomělé mechanismy „volání o pomoc“, kdy se dítě chová tak, jako by vědělo, že mu toto jednání nějak pomůže (dle Vágnerová, 2004, s.786)

Při zavádění individuálního plánování do praxe je pak často zjišťováno, že uživatel nedokáže ani formulovat svou zakázku.

Dalším typickým aspektem a rizikem při práci s uživateli NZDM je, že děti a mládež s poruchou chování mají problémy v oblasti vztahů a jednání s ostatními lidmi okolo nich. Jednání dítěte se tak projevuje jako lhostejné, bezohledné, hrubé, bez zájmu a reakce. Viny za své chování, nebo výsledky svého jednání přičítají ostatním okolo sebe. (Vágnerová, 2004, s. 787)

Neméně důležité je brát ohled i na kulturu klienta NZDM, jak jsem již zmínila v kapitole č. 2, klienty NZDM jsou často i členové subkultur. V případě, že pracovník je členem majoritní společnosti a klient členem minoritní společnosti, může se mezi nimi vytvářet docela důležitou bariéru. Navrátil a Musil uvádí, že: „*Podstatnou otázkou*

navozuje souběžné sdílení menšinové a většinové kultury „velké“ společnosti. Toto sdílení dvou kultur různých skupin s rozdílnými sociálními charakteristikami může být zdrojem řady napětí nebo dokonce problémů.“(2000, s. 6)

Tyto všechny aspekty se promítají jako rizika, s kterými pracovník pracuje při individuálním plánování přímo v praxi s klientem.

5.4. Chyby při individuálním plánování

Základní úspěch a možnost monitorování chyb v individuálních plánech typických pro nízkoprahové zařízení se nachází v oblastech:

- efektivity,
- transparentnosti,
- kompaktnosti,
- popisu výchozí situace,
- informační přiměřenosti IP.

Správný IP by měl vycházet z vyměřené nepříznivé sociální situace klienta. První z chyb, které lze v této oblasti identifikovat je jednorozměrnost. Životní situace klienta je brána jen z jednoho pohledu, z jednoho problému. Individuální plánování by mělo brát potaz všechny oblasti a aspekty problematiky života klienta NZDM. Chybou v oblasti efektivity se nejčastěji jedná o nedostatečné vymezení navazujících kroků k naplnění cíle, nebo nejsou uchopitelné pro praktickou realizaci plánu. Stejně tak samotné cíle mohou být málo realistické a pro klienta těžce splnitelné. Další chybou je nenávaznost cílů (kompaktnost), případně nízká transparentnost – naplňování cílů je nejasné, klient sám ani netuší, jak cíle naplňuje, nebo samotnému plánu nerozumí. Plán by tak měl být sestaven v dostatečné informační přiměřenosti, zahrnující všechny podstatné prvky průběhu IP, ale zároveň ve „zdravé“ a stručné míře vzhledem k tomu, že samotný klient musí svůj individuální plán chápat. (Herzog, 2014)

Empirická část

Cílem mé práce je objasnit individuální plánování v NZDM a systematicky poukázat na celkový proces zavádění IP do praxe. Vzhledem k tomu, že se zaměřuji na konkrétní Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež Fénix, pracuji s podklady a materiály ze zmiňovaného zařízení. Proces zavádění individuálního plánování do praxe klade vysoké nároky především na znalosti a kompetence pracovníků tohoto zařízení. Ve výzkumné části mé práce se proto pomocí kvalitativního výzkumu soustředím na oblasti, které identifikují sami pracovníci jako nejrizikovější a soustředím se i na zjištění, jak se tyto oblasti odrážejí v typech individuálních plánů (krátkodobý a dlouhodobý typ IP) a zda mají vliv na jejich úspěšnost. Empirická část mé práce zahrnuje popis metodologie, stanovení cílové otázky výzkumu, popis výzkumného vzorku, strategii a průběh výzkumu včetně závěru výzkumu.

6. Cíl výzkumu a výběr výzkumného souboru

V následující kapitole uvedu spojitost mého výzkumu s předkládaným tématem v teoretické části mé bakalářské práci. Vymeším cíl výzkumu, který koresponduje s cílem mé práce. Zároveň objasním výběr informantů pro zjišťování cíle výzkumu.

6.1. Cíl výzkumu

Cílem mé bakalářské práce je objasnit individuální plánování v NZDM. V teoretické části mé práce se mi podařilo poukázat na postup individuálního plánování z praktického hlediska v NZDM Fénix, výzkumnou část své práce mám zaměřenou na objasnění především praktických zkušeností s riziky IP a překážkami, s kterými se pracovníci NZDM Fénix setkávají. Důležité je také objasnění, jak se tyto bariéry projevují v úspěšnosti krátkodobého a dlouhodobého IP.

Cílová otázka mého výzkumu tedy je stanovena: *„Jaké bariéry a rizika při individuálním plánování identifikují pracovníci NZDM Fénix přímo v praxi a jaký je jejich odraz na úspěšnosti krátkodobého a dlouhodobého individuálního plánu?“*

K zodpovězení výzkumné otázky jsem zpracovala dílčí podotázky, které jsou směrníci k zjištění potřebných dat pro výsledek výzkumu. Tyto otázky zní:

1) Jaké identifikuješ rizika nebo bariéry, které mohou nastat při individuálním plánování s uživateli z praktického hlediska ze strany pracovníků?

Tato otázka se po prvním rozhovoru ukázala jako příliš složitá pro informanta, abych předešla nepochopení, formulovala jsem otázku dodatečně: „Co se může díky pracovníkovi stát, že to naruší proces plánování, nebo nedojde k naplnění cíle, z tvé praktické zkušenosti?“

2) Jaké identifikuješ rizika nebo bariéry, které mohou nastat při IP s uživateli z praktického hlediska ze strany uživatelů?

3) Když se zaměříš na oblast komunikace mezi uživatelem a klíčovým pracovníkem, identifikuješ v této oblasti nějaké bariéry či rizika? Samozřejmě, vyplývající z tvé praktické zkušenosti.

4) Jaké typy IP používáš v praxi NZDM Fénix?

5) Který z těchto typů IP je v praxi úspěšnější a proč?

6) Má na úspěšnost těchto IP vliv zmiňované bariéry a rizika? Pokud Ano, objasni jaký?

Výzkum slouží jako souhrn dat, které jsou dobrým podkladem pro možnost předcházení překážek v individuálním plánování v praxi NZDM Fénix, ale i v jiných zařízeních pracujících s nízkoprahovostí.

6.2. Výzkumný soubor

Výzkumný vzorek se skládá z pracovníků zařízení NZDM Fénix. Do výzkumu mé práce byli ochotni se zapojit všichni. Zařízení eviduje dva sociální pracovníky a tři pracovníky v sociálních službách (včetně mé osoby působící v zařízení na pozici „pracovníka v soc. službách). NZDM Fénix pro práci pracovníka v sociálních službách zahrnuje tyto kompetence:

- 1) Pracovník pracuje v přímé péči s uživateli služby a vykonává základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních sociálních dovedností a společenských návyků.
- 2) Provádí volnočasové aktivity zaměřené na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností.
- 3) Poskytuje základní sociální poradenství a provádí prevenci vzniku či rozvoji rizikového chování.
- 4) Zastává roli klíčového pracovníka - vypracovává a realizuje individuální plány uživatelů. Spolupracuje s ostatními pracovníky Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Fénix při vytváření a zavádění metodiky. (Metodické pokyny, interní směrnice NZDM Fénix)

Z kompetencí je patrné, že v oblasti individuálního plánování jsou pracovníci NZDM Fénix plně zapojeni a jsou potřebným vzorkem pro výzkum v oblasti zavádění IP do praxe.

Sociální pracovníci zařízení NZDM Fénix pracují v přímé péči s uživateli služby. Do jejich kompetencí spadají oblasti:

- 1) Vykonávání základního sociálního poradenství a pomoci v krizi.
- 2) Provádí základní sociální a preventivní činnost zaměřenou na resocializaci uživatele, spočívající v prohlubování a upevňování základních sociálních dovedností a společenských návyků.
- 3) Vykonávají volnočasové aktivity zaměřené na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností, pomocí nichž upevňuje důvěru s uživateli. Zaměřuje se na prevenci vzniku či rozvoji rizikového chování.
- 4) Zastávají roli klíčového pracovníka - vypracovává a realizuje individuální plány uživatelů. Jedná se správními orgány, jinými institucemi a odbornými poradci v zájmu uživatelů a NZDM Fénix.
- 5) Vytváří a zavádí metodiky NZDM Fénix do praxe. (Metodické pokyny, interní směrnice NZDM Fénix)

I z těchto oblastí je patrné, že sociální pracovníci ve zmiňovaném zařízení jsou nejen v pozici klíčových pracovníků jako pracovníci v sociálních službách, ale zároveň jsou odpovědné osoby za realizaci metodických pokynů, včetně metodických pokynů

v oblasti individuálního plánování a následného zavádění tohoto plánu do praxe. Oblast praxe pracovníků se pohybuje mezi 1 – 6 let ve zmiňovaném zařízení.

Prostředí výzkumu bylo vybráno po souhlasu vedoucí zařízení NZDM Fénix přímo v prostorách, kde NZDM Fénix působí. Klub je pro pracovníky známé prostředí, které si zvolili jako pro rozhovor nejpříjemnější, ale zároveň zachovává formální stránku. Klub v mimo provozních hodinách poskytoval informantů soukromí, příjemnou atmosféru, a zároveň možnost lepší identifikace s cílovou otázkou výzkumu.

7. Metoda sběru dat a způsob zpracování dat

Můj výzkum je směřován k praktickým zkušenostem pracovníků NZDM Fénix, stanovenou cílovou otázkou, tak zkoumám přímo u tohoto vzorku informantů. V této kapitole popisuji, jakou metodu jsem pro výzkum zvolila a z jakého přístupu vychází. Následuje popis postupu získání dat, a zároveň zde uvedu způsob zpracování dat pro výsledky výzkumu.

7.1. Kvalitativní výzkum

Kvalitativní výzkum je nenumerické šetření, tzn., že nezískáváme data kvantitativního charakteru, ale naopak tento výzkum je orientovaný na interpretaci sociální reality. (Disman, 1993, s. 285)

Metody, které jsou používány v kvalitativním výzkumu, lze označit za důkaz, že v rámci tohoto přístupu je možné získat hlubší porozumění zkoumanému jevu, než v rámci kvantitativního přístupu. V rámci výzkumu se více používá induktivní výzkum spojený s generováním hypotéz, než testování hypotéz, jak tomu je u kvantitativy. (Silverman, 2000, s.20)

Hlavním rizikem, s kterým musí výzkumník u kvalitativního přístupu počítat, je že nepracuje s vytvořením statistických tabulek, ale naopak jeho práce je koncipována do dlouhých popisných rozhovorů. Problém, který v rámci tohoto procesu vzniká, spočívá v tom, jak výzkumník postupuje při kategorizování zjištěných dat. Tento problém se identifikuje pojmem „reliabilita“. (Silverman, 2000, s. 21)

Snížení reliability ovlivňují nedostatky měřících nástrojů, problémy konzistence nebo změny v oblasti zkoumaného objektu. Chyby zároveň mohou zavinit samy zkoumané osoby či výzkumník. (Reichel, 2009, s. 68)

V kvalitativním přístupu tak je získávání informací založeno na intenzivním kontaktu s objektem, čímž získáváme větší předpoklad, že budeme zkoumat to, co je cílem zkoumání, tj. dosáhli vyšší validity (platnosti). Ale pokud používáme nestandardizovanou metodu (např. volný rozhovor), nelze zaručit výslednou reliabilitu (spolehlivost výsledků). (Reichel, 2009, s. 70)

Proto jsem v rámci kvalitativního přístupu zvolila volbu polostrukturovaného rozhovoru ke sběru dat. Polostrukturovaný rozhovor je způsob interview, kdy výzkumník má

připravený soubor otázek. Tyto otázky, ale nemusí být striktně řazeny za sebou, v mnoha případech výzkumník může pokládat i doplňující otázky. Důležité je, že v každém rozhovoru musí být uvedeny všechny soubory stanovených otázek. U tohoto typu rozhovoru je potřebný předpis prostředí, kde se rozhovory odehrávají. (Reichel, 2009, s. 111).

Právě takto jsem postupovala u výše uvedených otázek pro zjištění cíle mého výzkumu, otázky jsem neřadila vždy stejně, otázky jsem přizpůsobovala situaci a rozhovoru.

7.2. Postup při získávání dat

Každý informant byl před samotným rozhovorem obeznámen s důvodem mého výzkumu a jejich oslovení. Následovalo termínování rozhovorů. Rozhovory s pracovníky probíhali v rozmezí od května do června 2014. Informanti byli seznámeni s tím, že vzhledem k tomu, že práce je směřována na konkrétní zařízení, ve kterém pracují, nebude zaručena 100% anonymita, protože je lehce vysledovatelné, kdo v tomto období je v zařízení zaměstnaný. Přesto jsem uvedla, že ve výzkumu nebudu uvádět jména informantů a každého z nich označím kódem „I“ (I – informant) a číslo od 1 do 4 podle pořadí rozhovorů. S těmito fakty všichni respondenti souhlasili.

Zároveň byl před samotným rozhovorem od každého respondenta získán souhlas s pořízením audiozáznamu. Z těchto záznamů jsem vytvořila doslovné transkripty.

Časové rozmezí pro rozhovory bylo maximálně stanoveno na 30 minut, přičemž rozhovory se reálně pohybovali v rozpětí od 15 do 20 minut.

7.3. Kódování

Způsob vyhodnocování kvalitativních dat je různorodý z důvodu i různorodosti samotného kvalitativního přístupu. Výstupy z tohoto přístupu a zvoleného polostrukturovaného rozhovoru jsou transkripty rozhovorů, audiozáznamy a poznámky výzkumníka z rozhovorů. (Reichel, 2009, s. 164)

V rámci rozhovorů jsem pořizovala audiozáznamy na diktafon, které jsem následně zpracovávala do podoby transkriptů.

Ke kategorizaci výsledků jsem použila systém otevřeného kódování. Otevřené kódování člení je a tvoří prvotní kategorie. (Reichel, 2009, s. 167)

Ze zkoumaných rozhovorů vyplynuly následující kategorie:

- 1) Kategorie č. 1 – Bariéry a rizika ze strany pracovníka
- 2) Kategorie č. 2 – Bariéry a rizika ze strany uživatele
- 3) Kategorie č. 3 – Bariéry a rizika v komunikaci při procesu IP
- 4) Kategorie č. 4 – Typy IP v NZDM Fénix
- 5) Kategorie č. 5 – Rozdíl v úspěšnosti typů IP v NZDM Fénix
- 6) Kategorie č. 6 – Vliv bariér a rizik na úspěšnost IP v NZDM Fénix

Pro další práci s daty bylo použito axiální kódování, které slouží pro odhalování vztahů mezi jednotlivými kategoriemi. A nakonec bude použito i selektivní kódování, které znovu přezkoumává data a jejich kódy, vytváří stěžejní témata, které se mohou stát základem vznikající teorie (vytvářejí významové sítě). (Reichel, 2009, s. 167)

8. Výsledky výzkumu

V této kapitole se snažím o interpretování výsledků výzkumu v jednotlivých kategoriích, které vyplývají z prvotního rozřídění dat do šesti kategorií uvedených v kapitole č. 7.

8.1. Kategorie č. 1 – Bariéry a rizika ze strany uživatelů NZDM Fénix

Při zavádění individuálního plánování do praxe mohou vznikat různé situace, kdy se objeví určité překážky nebo limity spolupráce mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem NZDM Fénix. Tyto situace mohou vznikat z určitých důvodů i ze strany uživatelů.

Otázka: „*Jaké identifikuješ rizika nebo bariéry, které mohou nastat při IP s uživateli z praktického hlediska ze strany uživatelů (v NZDM Fénix)?*“

I.1.– „*Bud' je to jejich životní styl, nejsou zvyklý řešit některé věci sami, nebo se na nich podílet, že jsou zvyklý ze společnosti, že se jim snažíme všechno tak nějak naservírovat, říkat jim co mají dělat, a potom když tam není ta vlastní zásluha, tak to nemá ten dlouhodobý efekt. Další věc je to nepochopení, kolikrát si myslíme, že je to nechut', ale je strašně těžké to rozlišit, jestli ten klient ví, o čem se spolu bavíme, co všechno to obnáší. Anebo jestli se mu do toho opravdu nechce. Jo což by zase nemělo být.*

I.2. – „*Jednoznačně, když přestane docházet, nebo ztratí zájem, nemá motivaci...co ještě... stalo se mi to, že se klient odstěhoval.*“ ... „*pokud nemá uživatel důvěru, hraje te tam velkou roli sympatie, nějaký problém mezi sebou.*“

I.3.– „*ano a taky možná to, že se s tím klientem na něčem domluvíš a on třeba nedochází nebo prostě si pro něho něco nachystáš a on o to nemá zájem...*“ *Jo, to je podle mě největší problém u toho plánování v praxi... nezájem toho klienta, tak mě to demotivuje, to je asi jako můj problém no.*“ ... „*Já si jako myslím, že tam je největší problém, že ty děcka sami neví, co vlastně chtějí. Prostě mělo by to být tak, že ten člověk nebo uživatel přijde za tebou a zvolí si něco, co bych chtěl dělat, ale většinou ten pracovník v praxi musí vyzvídat, co by ten uživatel chtěl dělat, protože to samo děcko ve*

většiny případů to samo neví. Z praxe ve většině případů nepříjde samo, a neřekne si, co by ho zajímalo nebo co potřebuje... “

I.4. – „Rozhodně je to **motivací** a tím, že nejsou zvyklí pracovat dlouhodobě, jo že pro ně je to teď **aktuální**, ale zítra to pro ně už být aktuální nemusí.... „Tak jak jsem říkala, tak to, že ztrácí o ten cíl **zájem**, nebo se posouvají k úplně jinému cíli. Další věc je, že na ně působí jejich **rodina**. Tím, že ty děcka chtějí na cíli pracovat, ale ta rodina má na to jiný náhled – protože ve většině případů ty děcka ty rodiče zasvěti, takže i tady tohle to... Tak je to i to, že oni nejsou schopni se na něčem někdy domluvit, jo my se domluvíme na nějaký termín a ty děti ho prostě nedodrží, myslím, si že ten zájem prostě není takový. **Problémy s motivací a termínovaností.**

Shrnutí – nejčastější bariéry rizika při procesu individuálního plánování ze strany uživatele v NZDM Fénix:

- a) Neefektivnost IP
- b) Životní styl klientů a rodinné prostředí
- c) Nezájem klienta
- d) Měnící se aktuálnost potřeby stanoveného cíle
- e) Nedostatečná motivace klienta
- f) Neschopnost formulování potřeb
- g) Neporozumění IP
- h) Nedostatečná důvěra ze strany klienta
- i) Klient neumí postupovat v termínech

8.2. Kategorie č. 2 - Bariéry a rizika ze strany pracovníka

Stejný podíl ve vytváření situací, které mohou vést k nezdárnému procesu individuálního plánování, mají klíčoví pracovníci, jako koordinátoři procesu IP.

Otázka: „*Jaké identifikuješ rizika nebo bariéry, které mohou nastat při individuálním plánování s uživateli z praktického hlediska ze strany pracovníků? “*

I.1. – „*Tak ta bariéra nemusí být vina toho pracovníka, vnímám to tak, že i to zařízení nemá některé **prostředky, nějaké technické materiální zázemí**, tak to taky může být ze*

strany zařízení. Nebo když se bavíme o těch osobách, pracovník – klient, tak ze strany pracovníka, že nemá možnost nabídnout některé věci klientovi, ale může se to týkat i těch **osobních vlastností** pracovníka. Jako například nechut' se vzdělávat, nějak se posunovat. Nebo nevím...**lenost**. Jo když to řeknu tak nějak laicky. **Pohodlnost**. Což si myslím, že by být nemělo, ale dokážu si představit, že se to může stát, že pracovník volí takové prostředky, které více vyhovují mu jak tomu klientovi. Je pravdou, že k některým klientům si hůře hledám cestu, s některýma se těžce pracuje, můžou to být i nějaké moje **osobní důvody**, nebo jim já nemusím být sympatická, třeba z počátku a strašně dlouhou dobu trvá, než se ten vztah naváže. “

I.2. – „Ze strany pracovníka? No možná jeho nějaká **neochota**. Nebo málo **znalostí** v určitých oblastí. Může to být třeba, že klient požaduje něco, co je v rozporu s míněním pracovníka., vůči jeho **morálním nebo životním postojům**, i když s tady tím by pracovník by si měl vědět rady.

I.3. – „...si pro něho něco nachystáš a on o to nemá zájem a ty ztratíš **motivaci** s ním něco dělat a odehraješ to do autu, by se dalo říct... „ Tak já bych řekl, že nějaké **antipatie** k tomu klientovi, částečně, což teda já s tím zatím problém nemám....., Že ten pracovník **špatně nastaví ten individuální plán**, a to ve zvolení kroků k naplnění cíli a nebo ve formulování cíle samotného. “

I.4. – „tak je to to, že ten pracovník od uživatele očekává, že bude spolupracovat a to na tom, na čem jsme se v krocích IP s uživatelem domluvili, ale to dítě ten plán v podstatě může měnit, takže si myslím, že je to to **očekávání** ze strany pracovníka a takové to, že si řekne „stejně to nenaplní“ Občas už předem víme, že to to děcko nenaplní, takže i my jsme **demotivovaní**. “

Shrnutí - nejčastější bariéry rizika při procesu individuálního plánování ze strany pracovníků v NZDM Fénix:

- a) Demotivace pracovníka
- b) Vysoké očekávání
- c) Osobní vlastnosti pracovníka (lenost, pohodlnost, neochota...)
- d) Etické otázky práce s klientem
- e) Nedostatečné organizační zázemí

- f) Dlouhodobé získávání důvěry uživatele
- g) Špatná koordinační činnost při nastavování IP

8.3. Kategorie č. 3 - Bariéry a rizika v komunikaci při procesu IP

V teoretické části mé práce jsem vymezila komunikaci jako důležitý prvek celého procesu individuálního plánování. I v tomto aspektu se mohou vyskytovat praktické obtíže a překážky v naplňování cílů uživatelů NZDM Fénix.

Otázka: „Když se zaměříš na oblast komunikace mezi uživatelem a klíčovým pracovníkem, identifikuješ v této oblasti nějaké bariéry či rizika? Samozřejmě, vyplývající z tvé praktické zkušenosti.“

I.1. – „Tak buď ten pracovník nejedná partnersky, ta komunikace je **velmi formální**, a ten klient si drží odstup, pořád má pocit, že třeba **mluví s úředníkem**. Jo s tím typickým soc. pracovníkem z úřadu. A vytváří to nějaký blok. Další věc je, že ti klienti **nerozumí věcem**, které nám jsou naprosto jasné a my si to nemusíme ani uvědomit. To vyplyne až z té komunikace.“

I.2. – „Rozhodně by to děcko nemělo byt do něčeho **tlačené**, mělo by to vycházet z potřeb uživatele.“

I.3. – „no nemyslím si, že by to bylo nějaké rasové pojetí, ale asi spíš, že možná bere pracovníka jako **autoritu** a myslí si o pracovníkovi, že...má z něho **strach** do určité míry, a neotevře se mu tak, jakože nepochopí cíl toho IP a chápe to uživatel jako nějakou nutnost jako úkoly ve škole nebo něco takového, ale samozřejmě na druhou stranu, to může být i tím, že mu to pracovník **nedokáže pořádně vysvětlit**.“

I.4. – „No to že si ti dva **nerozumí**, tím myslím, že pracovník mluví tak, že ho uživatel nechápe, nebo to taky může být ta důvěra, pokud je **narušena ta důvěra**...Myslím si, že ano..pokud se toho dítěte ten pracovník třeba **něčím dotkne**, nebo řekne něco, s čím to dítě opravdu nesouhlasí, si myslím, že může to mít určitě na to vliv.“

Shrnutí - nejčastější bariéry rizika při procesu individuálního plánování v komunikaci mezi uživatelem a pracovníkem v NZDM Fénix:

- a) Přílišná formálnost

- b) Vytváření pocitu autority pracovníka
- c) Neschopnost pracovníka komunikovat na úrovni klienta
- d) Neporozumění mezi uživatelem a pracovníkem
- e) Narušená důvěra v komunikaci
- f) Nátlak na uživatele

8.4. Kategorie č. 4 – Typy IP v NZDM Fénix

Při zavádění individuálního plánování do praxe by pracovníci měli rozlišovat jednotlivé typy IP, které jsou odlišné časovým ohraničením a charakterem zakázky (Toto vymezení jsem uvedla v teoretické části mé práce).

Otázka: „*Jaké typy IP používáš v praxi NZDM Fénix?*“

I.1. – „*Tak mi to mámě rozdělené na **krátkodobé a dlouhodobé IP**, s tím, že ten krátkodobý může být jedna aktivita, na dva dny nebo tak na týden, a ten dlouhodobý je složen z více aktivit většinou dlouhodobějšího charakteru, měsíc, tři měsíce, většinou půl roku.*“

I.2. – „*Já používám **dlouhodobý nebo krátkodobý IP***“

I.3. – „*Tak zatím, co jsem se setkal, protože jsem v zařízení teprve od listopadu loňské roku, jsou typ **dlouhodobého a krátkodobého individuálního plánu.***“

I.4. - „*Typ **krátkodobý a dlouhodobý***“

Shrnutí – Typy IP v NZDM Fénix:

- a) Krátkodobý
- b) Dlouhodobý

8.5. Kategorie č. 5 a č. 6- Rozdíl v úspěšnosti typů IP v NZDM Fénix a vliv bariér a rizik na úspěšnost IP v NZDM Fénix

Pracovníci se v rámci procesu individuálního plánování potýkají s různými obtížemi vycházejících z praktických hledisek. Tyto obtíže se rozdílně projevují i na úspěšnosti IP.

Otázka: (kategorie č. 5) „Který z těchto typů IP je v praxi úspěšnější a proč?“

Otázka (kategorie č. 6): Má na úspěšnost těchto IP vliv zmiňované bariéry a rizika? Pokud Ano, objasni jaký?

I.1. – „Myslím si, že **jednoznačně krátkodobé plány**, ty mají jasný cíl, který je většinou už během toho jedno dne splněn. Např. uživatel se chce někam dostat, třeba z města ven a neví jak si má koupit lístek na vlak, neví jakým způsobem komunikovat s těmi lidmi, jak se má pohybovat po cizím městě, jo a prostě tím, že se s tím člověkem podniknou nějaké kroky k tomu, aby se to povedlo, on potom přijde, že se to povedlo, jo většinou to vychází. Ale ty **dlouhodobé plány**, tam je potřeba **více úsilí ze strany toho klienta**, je tam spousta aktivit, chce to trpělivost, vytrvalost, nějaké pravidla, které ti klienti nejsou schopni dodržovat, společenské normy. A tam je to **naplňování horší**.“

I.2. – „Myslím si, že **výhodnější je krátkodobý**, protože je tam **větší šance, že cíl je naplněn**. Asi tím, že u dlouhodobého plánu **přestane uživatel chodit**, takže ten cíl nesplnil, zatím co u krátkodobého je to otázka většinou jednoho dne, kdy přijde se zakázkou, zakázka se splní a tím pádem je cíl naplněn.“

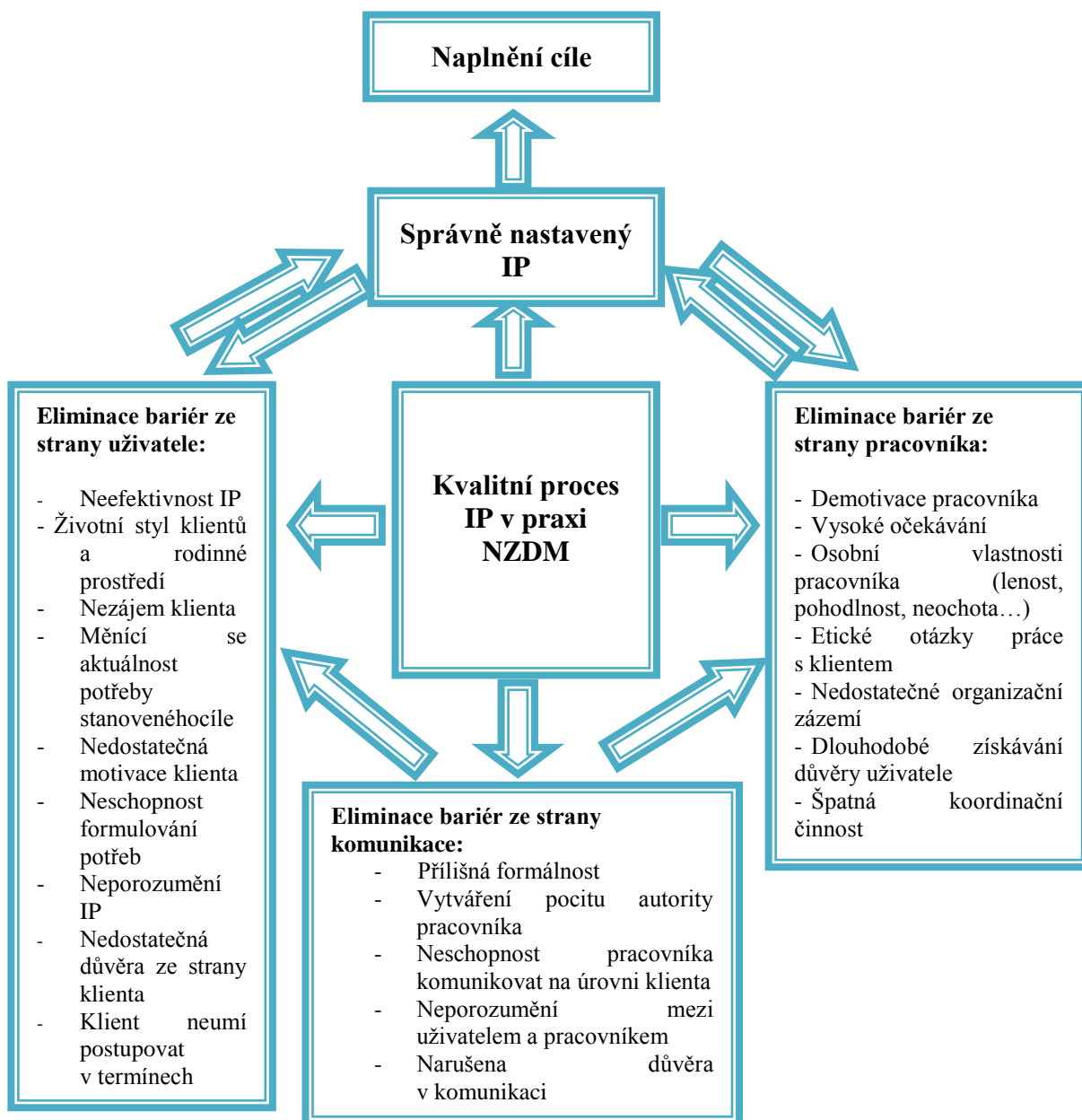
I.3. – „No podle mě ten **krátkodobý**, ale já jsme ho zatím dělal jen jednou nebo dvakrát, a myslím si to ale , protože ten krátkodobý je postavený na tom, že ten uživatel přijde s prosbou něco vyřešit a ty to s ním můžeš udělat prostě během hodiny. **Předchází** to tomu, že přestane uživatel **docházet**, nebo si to rozmyslí, že to nechce dělat a tak. Je to z jeho zájmu a řeší to v kratším časovém úseku. Můj názor je, že je to věkem uživatelů, mají spoustu koníčků a **nedokážou se soustředit na jednu věc**, což myslím, že je normální u dětí jako.“

I.4. – „100% jsou to **krátkodobé**, protože když můžeme řešit „tady a teď“ tak ta úspěšnost je pravděpodobnější. Je to hlavně tím, že to dítě teď a tady chce pracovat, když už jsme se prostě sešli, vím, že chce na tom pracovat, to bych řekla, že je to nejhlavnější. U krátkodobého IP vidím na tom dítěti, že **má zájem**, u toho dlouhodobého vidím, že už ten **zájem ztrácí**. Rozhodně je to **motivací** tím, že nejsou zvyklí pracovat dlouhodobě, jo že pro ně je to teď **aktuální**, ale zítra to pro ně už být aktuální nemusí.

Shrnutí – Úspěšnější typ IP v NZDM Fénix a vliv bariér a rizik na tuto úspěšnost:

- 1) Krátkodobý IP pracovníci uznávají jako úspěšnější protože:
 - a) Předchází ztrátě zájmu o IP ze strany klienta díky krátkému časovému úseku
 - b) Reaguje na aktuální potřebu klienta
 - c) Zvýšená pravděpodobnost naplnění cílů uživatele
 - d) Vyšší motivace klienta
- 2) Dlouhodobé IP má vyšší pravděpodobnost těchto rizik:
 - a) Uživatel během plánování přestane docházet do zařízení
 - b) Ztráta aktuálnosti stanovených cílů
 - c) Nutnost většího úsilí ze strany klienta
 - d) Zvýšení jiných zájmů klienta než zájem na IP

8.6. Schéma selektivního kódování



Obr. 8. 6. – Schéma selektivního kódování – vlastní zdroj

8.7. Výsledek výzkumu

Správně nastavený individuální plán pro cílovou skupinu NZDM Fénix by měl vycházet z teoretických, ale i praktických zkušeností. Cílem mé bakalářské práce je objasnění individuálního plánování a zavádění IP do praxe v NZDM Fénix. V rámci výzkumu

byly zjištěny bariéry a rizika, s kterými se pracovníci v praxi setkávají nejčastěji. Jejich výčet nám tak pomáhá objasnit problematiku zavádění individuálního plánování do praxe. Pokud pracovníci správně nastaví individuální plán a budou vědět, jak zmiňovaným negativním aspektům IP předcházet, docílí daleko větší pravděpodobnosti úspěšnosti naplnění IP. Tento fakt je viditelný na vyšší úspěšnosti u krátkodobých individuálních plánů v NZDM Fénix, které dokážou lépe předcházet rizikům. Z výzkumu dále vyplývá, že bariéry se mohou projevovat v oblastech kompetencí a vlastností pracovníka, v oblastech vlastností a životního stylu klienta, a také v sekci komunikace mezi klientem a pracovníkem. Přesnější výčet je patrný ze schématu selektivního kódování (viz kapitola 8.6). Objasnění této problematiky přispívá k uskutečnění komplexního obrazu o IP v praxi. Výzkumná část mé práce vymezuje individuálního plánování v NZDM Fénix z pohledu praktických zkušeností, které bývají základním pilířem pro vytváření metodických pokynů v zařízení a teorií pro „dobrou praxi s IP“.

9. Diskuze

Cílová otázka výzkumu zněla: „*Jaké bariéry a rizika při individuálním plánování identifikují pracovníci NZDM Fénix přímo v praxi a jaký je jejich odraz na úspěšnosti krátkodobého a dlouhodobého individuálního plánu?*“

V rámci výsledků výzkumů jsem uvedla rizika a bariéry ze strany pracovníka: demotivace pracovníka, vysoké očekávání, osobní vlastnosti pracovníka (lenost, pohodlnost, neochota...), etické otázky práce s klientem, nedostatečné organizační zázemí, dlouhodobé získávání důvěry uživatele, špatná koordinační činnost. Ze strany uživatelů byly zjištěny následující aspekty: neefektivnost IP, životní styl klientů a rodinné prostředí, nezáměr klienta, měnící se aktuálnost potřeby stanoveného cíle, nedostatečná motivace klienta, neschopnost formulování potřeb, neporozumění IP, nedostatečná důvěra ze strany klienta, klient neumí postupovat v termínech. Neméně podstatné byly i výčty v oblasti komunikace: přílišná formálnost, vytváření pocitu autority pracovníka, neschopnost pracovníka komunikovat na úrovni klienta, neporozumění mezi uživatelem a pracovníkem, narušena důvěra v komunikaci. Tyto jednotlivé bariéry se projevují u obou typů IP, ale krátkodobý plán vychází v jejich předcházení a eliminaci snazší, protože je splňován v krátkém časovém úseku.

Otázka je, zda tyto uvedené bariéry jsou vyjmenované všechny, nebo se v procesu objevují další, které v rámci výzkumu nebyly zjištěné? V teoretické části mé práce jsem uvedla rizika a překážky, které identifikují různí autoři (viz kapitola č. 5). Z tohoto teoretického východiska je patrné, že jsou zaznamenávány i jiné překážky než mnou ve výzkumu zjištěné. Dalším námětem pro bádání by bylo zjištěné, zda se v praxi setkávají pracovníci i s těmi zbývajícími bariérami.

Hlavní slabinou mého výzkumu byla má role výzkumníka v kontextu kolegy a dlouholetého pracovníka v NZDM Fénix. Už při sestavování okruhů otázek pro interview jsem mohla být tímto aspektem do značné míry ovlivněná, především ovlivněná svými praktickými zkušenostmi. Zde nastává otázka, zda by výsledky výzkumu byly rozlišené, kdyby v roli výzkumníka byla nezainteresovaná osoba.

Závěr

Povinnost individuálního plánování má každá sociální služba (vyplývající ze zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách). Individuální plánování má pomáhat řešit klientovu nepříznivou životní situaci. Jenže k těmto výsledkům nemusí nezbytně vést jakýkoliv individuální plán. Je důležité uvědomit si, co individuální plánování zahrnuje, jak tento proces vypadá, a především přemýšlet nad efektivností celého procesu. Mnohdy jsou individuální plány zpracovávány jen za popudem dodržet stanovené normy.

IP v Nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež jsou složitější především v procesu stanovování cílů, které jsou díky specifickým cílové skupiny často nejasné, klienti je nedokážou díky věkové charakteristice formulovat nebo jsou mířeny k trávení volného času. Pracovník, který s individuálním plánem jde do praxe, by měl mít správné kompetence, ale především i jasný obraz o tom, jaké kroky musí podniknout, co všechno proces IP zahrnuje a s čím se v průběhu IP může setkat.

Má bakalářská práce je přínosná pro objasnění IP v NZDM, a to především díky teoretickému vymezení postupu zavádění individuálního plánování do praxe s ohledem na charakteristiku cílové skupiny, ale zároveň uvedením rizik a bariér, které proces IP narušují.

V teoretické části mé práce se tak objevuje nejen celková charakteristika NZDM (i její charakteristiky vycházející z historických aspektů) a cílové skupiny tohoto zařízení, ale zároveň i objasněný postup IP v praxi. Před výzkumem jsem v práci uvedla i problematiku IP z pohledu různých autorů. Vzhledem k tomu, že vycházím z podkladů konkrétního zařízení NZDM Fénix, můj výzkum zahrnuje polostrukturované rozhovory s pracovníky zmiňovaného zařízení. Kvalitativním výzkumem jsem zjišťovala překážky, které by bránili v úspěšném naplnění cílů uživatelů, především ty, s kterými se pracovníci NZDM Fénix setkávají přímo v praxi. Zároveň jsem poukázala na úspěšnost typů IP v NZDM Fénix (krátkodobý a dlouhodobý IP), čímž jsem dala i do souvislosti, že při eliminaci bariér, vzniká vyšší efektivita a úspěšnost IP (výsledky výzkumu – krátkodobý IP má lepší předpoklady pro předcházení bariér, tudíž je pracovníky zaznamenáván jako úspěšnější).

Klíčoví pracovníci by si výše uvedené aspekty měli uvědomovat, pracovat s nimi, vzdělávat se v jednotlivých problémových oblastech a rozvíjet tak celou strukturu individuální práce s klientem k lepším výsledkům.

Má práce tak obsahuje komplexní obraz individuálního plánování v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Fénix, interpretovaný také na základě odrazů z praxe NZDM Fénix.

Seznam použité literatury:

- Bednář, M. (2012). *Kvalita v sociálních službách*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci
- Česká asociace streetworko.s. (2008):*Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. [on-line]Praha. Dostupné 12. 6. 2014 z http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf
- Čechovský, J., Racek, J. (2009). Kořeny vzniku Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice *in Kontaktní práce*. Česká asociace streetwork o.s.
- Disman, M. (1993).*Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha Karolinum
- Grecmanová, M., Pěgřimová, M. (2010). Teorie je pro sociální pracovníky jedním ze zdrojů profesionální identity. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 3, s. 12
- Herzog, A. (2011): „Zaznamenávání individuálních plánů“ [on-line] Dostupné 1. 6. 2014 z http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=3029
- Herzog, A. (2014). *Chyby při individuálním plánování*. Česká asociace streetwork o.s. [on-line]. Dostupné 12. 6. 2014 z http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=4619
- Herzog, A., (2011). Bez individuálního plánování nelze dělat sociální práci. *Sociální revue*. [on-line] Dostupné 20. 5. 2014 z <http://socialnirevue.cz/item/zaznamenavani-individualnich-planu>
- Charita Hranice. (2013): Metodické pokyny NZDM Fénix, interní předpisy.
- Charita Hranice. (2012):Výroční zpráva. [online]. Dostupné 1. 4. 2014 z: <http://hranice.charita.cz/res/data/004/000523.pdf?seek=1372854219>
- Jedlička, R., Klíma, P., Kořa, J., Němec, J., Pilař, J., (2004). *Děti a mládež v obtížných situacích*. Praha: Themis
- Kolář, Z. (2012). *Výkladový slovník z pedagogiky*. Praha: Grada Publishing a.s.
- Langmajer, Krejčířová. (2006). *Vývojová psychologie*. Praha: GradaPublishing a.s..
- Macek, P. (2003). *Adolescence*. Portál
- Matoušek, O., (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál

- Matoušek, O., Kroftová, A.,(2003). *Mládež a delikvence*. Praha: Portál
- MPSV.(2008). Standardy kvality sociálních služeb. Výkladový sborník pro poskytovatele. Praha: MPSV ČR
- MPSV. (2002): Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe.[on-line]. Dostupné 1. 5. 2014 z <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>
- MPSV. (2013): Vývojová psychologie pro sociální práci. [on-line] Dostupné 17. 4. 2014 z <http://www.mpsv.cz/files/clanky/14788/psychologie.pdf>
- MVCR. (2008): Systém prevence kriminality. [on-line] Dostupné 17. 4. 2014 z <http://www.mvcr.cz/clanek/system-prevence-kriminality.aspx>
- Nákonečný, M. (2006). *Obecná psychologie (syllabus přednášek)*. TF J.U. České Budějovice
- Navrátil, P., Musil, L.,(2000):*Sociální práce s příslušníky menšinových skupin*. [on-line] Sborník prací fakulty sociálních studií Brněnské univerzity. Brno: Masarykova univerzita. Dostupné 14. 4. 2014 z: <http://socstudia.fss.muni.cz/sites/default/files/Navr%C3%A1til,%20Musil.pdf>
- Silverman, D. (2005). *Ako robiť kvalitatívny výskum*. Bratislava: Ikar
- Syrový, J. (2009). Pojetí práce zaměřené na člověka *in Kontaktní práce*. Česká asociace streetwork o.s.
- Šandor, J. (2005). *Nízkoprahové programy pre deti a mládež – Úvod do problematiky*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska
- Šolc, Z. (2007). *Mládež a politika: Formy a úroveň veřejné participace mládeže v ČR*(Bakalářská práce). FSS, Brno
- Reichel, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. GradaPublishing a.s.
- Říčan, P. (2012). *Obsah individuálního plánování*. [on-line]. Dostupné 10. 6. 2014 z <http://www.individualniplanovani.cz/co-je-individualni-planovani/obsah-individualniho-planovani/>
- Úlehla, I. (1999). *Umění pomáhat*. Praha: Slon
- Vágnerová, M. (2004). *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál
- Vašutová, M. (2005). *Pedagogické a psychologické problémy dětství a dospívání*. Ostravská univerzita – FF
- Vážanský, M. (2001). *Základy pedagogiky volného času*. Print-Typia, spol.

s.r.o., Brno

- Vyhláška k zákonu o sociálních službách. Vyhláška 505/2006 Sb. v účinném znění ke dni 9. 3. 2014
- Wahba, A., Bridwell, L. (1976). Maslow reconsidered: A review of research on the need hierarchy theory (Eds.) in *Organizational Behavior and Human Performance* (s. 212-240). [on-line] Science direct. Dostupné 20. 6. 2014 z http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleListURL&_method=list&_ArticleListID=-580323915&_sort=r&_st=13&_view=c&_md5=4e532edbdce2d03e80c748f2decb454c&searchtype=a
- Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. v účinném znění ke dni 9. 3. 2014