



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Individuální plánování v NZDM

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Studijní program:

REHABILITACE

Vypracovala: Bc. Šárka Baštová

Vedoucí práce: doc. PhDr. Alena KAJANOVÁ Ph.D.

České Budějovice 2020

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci s názvem Individuální plánování v NZDM jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to – v nezkrácené podobě – v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 11. 8. 2020

.....

Šárka Baštová

Poděkování

Touto cestou bych chtěla poděkovat zejména doc. PhDr. Aleně Kajanové Ph.D. za cenné rady a připomínky při vedení mé práce. Zároveň velké poděkování patří i všem dotazovaným, kteří se mého výzkumu účastnili. Kromě nich ale musím vyjádřit poděkování i své rodině, která mi byla při studiu velkou oporou.

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

NZDM – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

IP – individuální plánování, individuální plán

Individuální plánování v NZDM

Abstrakt

Hlavním tématem této diplomové práce je individuální plánování v NZDM z pohledů pracovníků, kteří IP vypracovávají. Individuální plánování je legislativně upraveno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Povinností každého poskytovatele sociálních služeb je plánovat průběh poskytování sociální služby a vést o poskytování záznamy. Vedení záznamů mimo jiné usnadňuje pracovníkům předávání informací o klientech. U každého klienta je rovněž povinností poskytovatele ze zákona zhodnotit úspěšnost služby. IP tak s sebou přináší řadu pozitiv a negativ, které jsou v této práci blíže popsány. Cílem této práce je tedy zjistit, jak pracovníci NZDM percipují individuální plánování ve své službě.

Tato práce je rovněž složena z teoretické a praktické části. V teoretické části jsou vysvětleny zejména elementární pojmy týkající se zmíněného tématu. Praktická část je poté zaměřena na samostatný výzkum utvořený z rozhovorů se sociálními pracovníky působícími ve stanovených NZDM. Pro realizaci výzkumu jsem zvolila kvalitativní výzkum za pomoci polostrukturovaných rozhovorů.

Získaná data byla následně analyzována za pomoci otevřeného a axiálního kódování. Na základě čehož vznikly jednotlivé kategorie, mezi kterými byly v rámci axiálního kódování hledány vztahy. Ze získaných dat byl rovněž utvořen konceptuální model, který pomohl se na data zaměřit systematictěji.

Z výzkumu se mi podařilo zjistit, že dotazování pracovníci hodnotí proces IP ve své službě různě. Jedna část je totiž s aktuální formou IP spokojena, tudíž by nerealizovala žádné změny. A naopak druhá část pracovníků by některé změny uskutečnit chtěla. V rámci rozhovorů jsem se také setkala s názorem, kdy někteří pracovníci hovořili o tom, že právě celý proces IP vnímají jako velké pozitivum. Většina z nich se však nezávisle na sobě shodovala v tom, že velmi kladně vnímají skutečnost, kdy se často v rámci procesu IP utváří přátelský vztah mezi pracovníkem a klientem, což následně slouží jako nezbytná součást úspěšné spolupráce. Kromě toho si také pracovníci pochvalovali, že díky IP je přesně definovaný nejen cíl práce, ale i jednotlivé kroky, které je zapotřebí splnit, aby mohl být stanovený cíl splněný. Takovýto plán tak usnadňuje pracovníkům lepší orientaci v poskytování sociální služby danému klientovi. Dále také pracovníci oceňují, že se

klienti nad svými potřebami zamýšlí a nahlas o nich hovoří. IP tak skutečně může zlepšit kvalitu klientova života. Bohužel ale také existuje i myšlenka, že současná podoba IP je příliš formální, málo flexibilní a velmi časově náročná.

V průběhu axiálního kódování byly definovány vztahy existující mezi kategoriemi a jejich hlavními kódy. Pro realizaci bylo využito 5 kategorií – přístup klientů, odlišnosti v přístupu klientů, pozitiva a negativa a návrhy na změnu. Výsledkem bylo zjištění, že právě věk a rozumové dovednosti často ovlivňují klientův přístup k IP. Zároveň také je skutečnost, kdy klient přestane do zařízení docházet či odmítá individuálně plánovat, může být způsobena tím, že dosavadní podoba IP je příliš formálně laděna a je tedy zapotřebí jej upravit tak, aby více vyhovovala cílové skupině. Rovněž je také nezbytné, aby klienti nevnímali IP jako svoji povinnost. Nicméně pro úspěšné poskytování sociální služby je však také zapotřebí, aby mezi pracovníkem a klientem vznikl, v rámci určitých hranic, přátelský vztah.

Tato práce může posloužit nejen jako zpětná vazba pro pracovníky, kteří působí v zařízeních, ve kterých byly rozhovory realizovány, ale také může být podkladem i řadě ostatních pracovníků působících v sociálních službách, zejména tedy těm, kteří pracují v NZDM. Přínos této práce spatřuji i pro studenty sociální práce.

Klíčová slova

individuální plánování; individuální plán; sociální pracovník; klíčový pracovník; NZDM; klient; sociální služba; prevence

Individual planning in NZDM

Abstract

The main topic of this diploma thesis is individual planning in NZDM from the perspective of employees who make IP. Individual planning is regulated according to the law 108/2006, about social services. Every social service provider is obliged to plan the course of providing the social service and keep records of the provision. Record keeping among other things makes it easier for employees to pass on information about clients. The obligation of the provider according to the law is to evaluate the success of the service of each client. IP brings many positives and negatives which are described in more detail in this thesis. The aim of this thesis is to find out how NZDM employees perceive individual planning in their service.

This thesis has a theoretical and a practical part. The theoretical part explains in particular the basic concepts related to the topic. The practical part is focused on research formed from interviews with social workers working in the established NZDM. I chose qualitative research with the help of semi-structured interviews for my research. I analyzed obtained data using open and axial coding. Then individual categories were created among which I was looking for relationships based on axial coding. Then I created a conceptual model that helped focus on data more systematically.

From research I found out that interviewed staff evaluates the process IP in their service differently. One part is satisfied with the current form of IP, so it would not implement any changes. Conversely, the other part of the workers would like to make some changes. I also found out from the interviews that some workers perceive the IP process as a big positive. Most of them independently agree that respondents perceive very positive the fact that a friendly relationship is established between the employee and the client in the IP process very often which then serves as a necessary part of a successful cooperation. In addition, the employees also praised that thanks to IP, not only the goal of the work is precisely defined, but also the individual steps that need to be fulfilled in order for the set goal to be met. This plan makes it easier for employees to better orientate themselves in providing social services to a client. Furthermore, employees appreciate that clients think about their needs and talk about them out loud. Then IP can really improve a client's quality of life. Unfortunately, there is also the idea that the current form of IP is too formal, not very flexible and very time demanding.

During axial coding, the relationships existing between categories and their main codes were defined. 5 categories were used for implementation - client approach, differences in client approach, positives and negatives and proposals for change. I found out that age and mental skills often affect client's approach to IP. The fact that the client stops coming to the device or refuses to plan individually can be caused by the fact that the current form of IP is too formally tuned and therefore it is necessary to adjust it to the target group. It is also necessary that clients do not perceive IP as their obligation. However for the successful provision of social services the formation of a friendly relationship between the employee and the client within certain limits is also necessary.

This work can serve not only as feedback for workers working in the facilities where the interviews were conducted, but it can also be the basis for many other workers working in social services, especially those who work in NZDM. I also see the benefit of this work for students of social work.

Keywords

individual planning; individual plan; social worker; key worker; NZDM; client; social service; prevention

Obsah

| | |
|--|----|
| ÚVOD..... | 11 |
| 1 TEORETICKÁ ČÁST..... | 13 |
| 1.1 Vymezení pojmu „nízkoprahová zařízení pro děti a mládež“ | 13 |
| 1.1.1 Nízkoprahovost..... | 15 |
| 1.1.2 Poslání NZDM..... | 16 |
| 1.2 Nepříznivá sociální situace | 17 |
| 1.3 Děti a mládež | 17 |
| 1.3.1 Riziková mládež..... | 19 |
| 1.4 Rizikové chování | 20 |
| 1.4.1 Druhy rizikového chování..... | 22 |
| 1.4.2 Užívání návykových látek..... | 22 |
| 1.4.3 Alkohol..... | 23 |
| 1.4.4 Cigarety | 24 |
| 1.5 Poskytované služby v NZDM..... | 25 |
| 1.5.1 Průběh poskytování sociální služby | 26 |
| 1.5.2 Podmínky poskytování služby | 27 |
| 1.6 Individuální plánování | 27 |
| 1.6.1 Individuální plán | 29 |
| 1.6.2 Klíčový pracovník..... | 30 |
| 1.7 Metody sociální práce využívané v NZDM..... | 32 |
| 1.8 Motivace klientů ke změně | 33 |
| 2 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY..... | 34 |
| 2.1 Cíl práce..... | 34 |
| 2.2 Výzkumné otázky | 34 |
| 3 METODIKA..... | 35 |
| 3.1 Použité metody a techniky sběru dat | 35 |

| | |
|--|----|
| 3.2 Analýza dat | 37 |
| 3.1.1 Polostrukturovaný rozhovor | 38 |
| 3.2 Charakteristika výzkumného souboru..... | 39 |
| 3.2.1 NZDM, která se výzkumu účastnila..... | 40 |
| 3.3 Realizace rozhovorů | 41 |
| 3.4 Limity výzkumu..... | 41 |
| 3.5 Etika výzkumu | 41 |
| 4 VÝSLEDKY | 43 |
| 4.1 Počátky IP z pohledu pracovníků | 43 |
| 4.2 Přístup klientů | 44 |
| 4.3 Odlišnosti v přístupu klientů..... | 46 |
| 4.4 Témata | 47 |
| 4.5 Pozitiva | 48 |
| 4.6 Negativa | 50 |
| 4.7 Postoj pracovníků | 51 |
| 4.8 Návrhy na změnu | 53 |
| 4.9 Otevřené kódování a axiální kódování | 54 |
| 4.9.1 Otevřené kódování | 54 |
| 4.9.2 Axiální kódování..... | 61 |
| 4.9.3 Konceptuální model | 63 |
| 5 DISKUZE | 65 |
| 6 ZÁVĚR..... | 72 |
| 7 SEZNAM LITERATURY..... | 74 |
| 8 PŘÍLOHY | 80 |

ÚVOD

Vzhledem k tomu, že aktuálně pracuji jako sociální pracovníce v NZDM a s individuálním plánováním se tak potýkám téměř každodenně, rozhodla jsem se proto ve své práci zaměřit právě na individuální plánování v NZDM, které je z mého pohledu velmi rozmanité, řada klientů totiž přichází s různými cíli práce, které mnohdy bývají podobné individuálním plánům ostatních klientů, avšak mnohdy nastává také situace, kdy se rapidně od ostatních liší.

Za dobu svého působení v NZDM jsem se setkala s řadou klientů, kteří na individuální plánování reagovali různě. Někteří s jasným cílem a s nadšením navrhovali cíl práce, jiným jsem s formulací cíle musela pomoci vhodnými otázkami a některé jsem musela opakovaně motivovat k tomu, aby se zamysleli nad tím, čím jim může být naše služba užitečná. Tyto klienty jsem rovněž informovala také o tom, že individuální plánování je stěžejní podmínkou poskytování naší služby, a jestliže oni sami nenavrhnou cíl naší práce, budou muset být po několika společných setkáních odmítnuti.

Z mé zkušenosti vyplývá, že většina klientů si vždy zvolí nějaký, pro ně důležitý, cíl práce, který je zároveň vhodný pro práci v NZDM, a následně proto nebývají odmítnuti. Potíže pak u některých klientů nastávají ve velmi nepravidelné docházce do zařízení, kdy v některých případech není téměř žádný prostor na cíli pracovat. Navzdory tomu, však existuje stále velké procento klientů, kteří jsou schopni svůj cíl úspěšně naplnit.

Jak jsem se již zmiňovala výše, plánování v NZDM bývá velice rozmanité a každý z pracovníků může mít s individuálním plánováním v NZDM jinou zkušenost, rozhodla jsem se svoji práci zaměřit právě na toto téma. Cílem mé práce je tedy: „Zjistit, jak pracovníci NZDM percipují individuální plánování ve své službě.“. Pro účely své práce jsem se rozhodla zvolit kvalitativní výzkum, který bude realizován na základě polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky, kteří mají vzdělání podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách působících v oblasti Havlíčkobrodska. Konkrétně se jedná o eNCéčko – nízkoprahové centrum pro děti a mládež s cílovou skupinou od 10 do 21 let a o Nízkoprahový klub BAN!, do jehož okruhu cílových osob se řadí děti a mládež ve věku od 8 do 20 let. Obě tato zařízení spadají pod Oblastní charitu Havlíčkův Brod.

Tato diplomová práce je rozdělena do dvou částí, tedy na část teoretickou a praktickou. V rámci teoretické části jsou definovány zejména elementární pojmy související s již zmíněným tématem.

Praktická část se zaměřuje na samotný výzkum, který probíhal s pěti pracovníky, jež dobrovolně souhlasili se výzkumu účastnit. Kromě samotných rozhovorů tato část také blíže pojednává o metodologii, realizaci výzkumu a analýze získaných dat. Následně je pozornost věnována také diskuzi a závěrečnému shrnutí výsledků.

1 TEORETICKÁ ČÁST

1.1 Vymezení pojmu „nízkoprahová zařízení pro děti a mládež“

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) řadíme do služeb sociální prevence. Tato zařízení jsou elementárně určena pro děti a mládež, které jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy. NZDM mohou tedy být u ne zcela malého počtu klientů, zásadním klíčem pro zlepšování života dětí a dospívajících (Matoušek, 2013). Korbel a Lejsková (2019) také uvádí, že NZDM poskytují své služby jedincům, u kterých z nějakého důvodu nedochází k naplnění jejich potřeb. Pro NZDM je rovněž typický partnerský přístup mezi pracovníky a klienty a také to, pracovníci usilují o minimalizaci rizik týkající se užívání návykových látek a jiného rizikového chování.

NZDM byla legislativně zakotvena teprve v roce 2006 zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, a současně jsou však také upravována prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb. Tato zařízení působí buďto v ambulantní formě nebo současně v ambulantní a terénní formě. NZDM se řadí do služeb sociální prevence, z čehož tedy vyplývá, že zařízení mimo jiné poskytuje prevenci svým klientům spadajících do okruhu cílových osob (Zemanová, Dolejš, 2015).

Nicméně existuje myšlenka, že ambulantní forma NZDM by měla mít vždy svoji nezbytnou návaznost na terénní programy. Pracovníci by se tak zaměřovali i na místa, která jsou mládeži běžně využívána. Což mohou být např. hřiště, parky, obchodní domy apod. Dle pracovníků NZDM je velkým problémem také fakt, že existuje velmi málo atraktivních volnočasových aktivit pro děti a mládež, které byly poskytované zcela zdarma nebo za symbolické finance (Korbel, Lejsková, 2019).

Zákon č. 108/2006 Sb. definuje, že NZDM jsou určena pro děti a mládež ve věku od 6 do 26 let, kteří jsou ohroženi společensky nežádoucími jevy. V praxi se však můžeme setkat i s jiným vymezením věku, které však nesmí přesahovat již zmíněnou věkovou hranici.

NZDM jsou určena pro děti a mládež, ve výše uvedeném věkovém rozmezí, jenž jsou ohroženi nepříznivou sociální situací nebo také důsledky svého chování. Jako příklad můžeme uvést rozpad rodiny, užívání návykových látek, potíže související se školou a vrstevnickou skupinou, delikventní jednání apod. (Zemanová, Dolejš, 2015).

V těchto zařízeních se můžeme setkat zejména se sociálními pracovníky, kteří v průběhu práce s klienty často odhalují více problémů, které se nějakým způsobem dotýkají klientů, než bylo na počátku spolupráce zřejmé. Zpravidla se zde pracuje s primární i se sekundární prevencí (Korbel, Lejsková, 2019).

Klientem NZDM se může stát nejen jednotlivec, ale i specifické zájmové komunity, které se společně pohybují v určité jimi vybrané městské lokalitě. Avšak obecně lze také říci, že klientem se může stát každé dítě nebo dospívající, který u sebe vnímá potřebu využít některé služby, které NZDM nabízí (Matoušek et al., 2013).

Nezbytné je však zmínit, že odborníci se shodují na tom, že NZDM by neměla být otevřena jen pro děti a mládež, které jsou ohroženi tíživou životní situací, ale pro všechny. Důvodem je to, že by NZDM měla poskytovat širokou škálu volnočasových aktivit a rovněž by tato zařízení měla sloužit i k tomu, aby poskytovala nezbytnou podporu a pomoc v situacích, které se mohou v jejich životech běžně vyskytnout (Korbel, Lejsková, 2019).

Cílem NZDM je poskytnout individuální pomoc jedincům spadajícím dle věku do okruhu cílových osob, kteří tuto pomoc potřebují. Tito děti nebo dospívající se často obávají svěřit se se svými problémy blízkým nebo také nechtějí za účelem pomoci vyhledávat formální instituce (Matoušek et al., 2013).

NZDM zpravidla nabízí širokou škálu aktivit a programů, kterých klienti mohou mimo jiné využívat. Tyto programy na rozdíl od běžných kroužků nejsou tolik zaměřovány na výkon, proto se jim mohou věnovat i jedinci, kteří v nich nejsou tolik úspěšní (Korbel, Lejsková, 2019). Preventivní služba má však také za cíl předcházet ohrožení dítěte a rovněž včas identifikovat rizika. Zároveň činní i různé intervence na podporu rodiny a dítěte (Houška, Kotalová, 2019).

Podle Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky musí každý sociální pracovník přistupovat ke všem klientům důstojně s ohledem na jejich individuální potřeby. Všichni pracovníci musí rovněž zajistit rovné příležitosti každé osobě bez ohledu na původ, barvu pleti, rasu, etnickou příslušnost, národnost, jazyk, věk, pohlaví, rod, sexuální orientaci, zdravotní stav, náboženské vyznání, politické přesvědčení, manželský a rodinný stav a sociálně-ekonomický status. Z čehož vyplývá, že služeb NZDM může využít každá osoba, která splňuje stanovená kritéria pro cílovou skupinu klientů bez

ohledu na výše uvedené faktory, samozřejmě částečnou výjimkou je věk, kdy klient NZDM musí spadat do rozmezí 6 – 26 let, věkové rozmezí se ale může od jednotlivých zařízení mírně lišit.

Klient je totiž ve spolupráci s pracovníkem sociální služby v nevýhodnější pozici, proto je velmi důležité, aby pracovníci přistupovali ke všem klientům s respektem, aby byla poskytována co nejkvalitnější služba a bylo tak i minimalizováno riziko zneužití závislosti klienta na službě (Syravátková, Vopatová, 2013).

Z Registru poskytovatelů sociálních služeb vyplývá, že aktuálně se na území České republiky nachází 256 NZDM. O tom zda je toto číslo vysoké či naopak nízké je možné dále diskutovat.

Velkým aktuálním problémem, které řeší řada NZDM je nestálost pracovního týmu. Příčinou bývá mnohdy nízké finanční ohodnocení, náročnost práce a také obecné požadavky, které jsou po každém pracovníkovi požadovány, např. pracovní doba, osobnostní předpoklady, schopnosti a dovednosti vycházející z různých odvětví apod. (Korbel, Lejsková, 2019).

1.1.1 Nízkoprahovost

Dle Štefkové a Dolejše (2016) je elementárním znakem NZDM tzv. nízkoprahovost, díky ní dochází k odstraňování překážek, které by mohly negativně ovlivňovat klientův přístup ke službě. Patří sem tedy časová, místní a finanční dostupnost.

- Časová dostupnost – služba je poskytována v čase, který vyhovuje klientům. Což znamená, že služba je otevřená v době, kdy klienti již nejsou ve škole.
- Místní dostupnost – zařízení je umístěno na vhodném místě, např. v blízkosti centra města, školy, autobusové zastávky apod. Klienti mají možnost se bezproblémově do zařízení dostavit.
- Finanční dostupnost – služba je poskytována za symbolickou cenu nebo zcela zdarma, což je pro NZDM typické. Finance se po klientech v NZDM zpravidla požadují pouze např. na výlety nebo tzv. „přespávačky“, vždy se ale jedná o nízké finanční náklady, rovněž ale také vždy záleží na klientovi, zda se chce zpoplatněných akcí účastnit.

O tom, že jednou ze zásad preventivních služeb by měla být nízkoprahovost a podpora terénní formy služby píše také Korbel a Lejsková (2019).

Díky zásadě „nízkoprahovosti“ platí v těchto zařízeních jen minimální množství předem pevně stanovených pravidel, které se většinou týkají zejména fyzického a slovního napadání, sexuálních aktivit a užívání legálních, případně nelegálních drog. Klienti mohou docházet pravidelně i nepravidelně a pracovníci se je snaží administrativně zatěžovat co nejméně. Žádný z klientů není v NZDM nikdy nucen k nějaké určité aktivitě, vždy záleží jen na jeho uvážení, čemu se z nabízených aktivit chce věnovat. Zároveň také pracovníci usilují o co nejvíce partnerský přístup ke klientům, navzdory tomu si ale z profesionálního hlediska musí také udržovat určité formální hranice v jejich společném vztahu (Matoušek et al., 2013).

NZDM poskytují službu tak, aby byla zaručena co možná maximální dostupnost pro potenciální klienty. Což znamená, že tato zařízení usilují o to, aby jejich klienti v souvislosti s užíváním služby se nepotýkali s časovými, prostorovými, psychologickými či finančními překážkami (Česká asociace streetwork, 2008).

1.1.2 Poslání NZDM

Obecně lze říci, že poslání definuje důvod existence služby, tedy to, co má být pracovníky a klienty společně naplňováno. Je cíleno nejen pracovníkům a klientům, ale i veřejnosti. Těmto osobám pomáhá lépe porozumět smyslu fungování daného zařízení. V každém poslání bychom se tedy měli dozvědět důvody existence zařízení, ale také to o jakou změnu nepříznivé sociální situace klientů se pracovníci společně s nimi snaží, z jakého důvodu je služba zapotřebí a čemu prospívá. Zpravidla má dlouhodobý charakter (Bednář, 2014).

Dle České asociace streetwork (2008) posláním NZDM je pracovat na sociálním začlenění a kladné změně v životním stylu dětí a mládeže, které se nachází v nepříznivé sociální situaci. Této cílové skupině poskytují pracovníci NZDM potřebné informace, podporu, pomoc, díky čemuž také předcházejí sociálnímu vyloučení.

1.2 Nepříznivá sociální situace

Pojem „nepříznivá sociální situace“ se v praxi používá pro označení situace osob, které jsou z různých důvodů ohrožené sociálním vyloučením. Konkrétně se může jednat např. o to, že daná osoba žije v sociálně znevýhodňujícím prostředí, její životní návyky a způsob života mají za následek konflikty se společnostmi, či jsou ohrožena její práva a zájmy trestnou činností jiným člověkem. Nicméně nutné je však také zmínit, že nepříznivé sociální situace mívají mnoho podob, neboť se mohou dotýkat řady oblastí, tedy zdraví, financí, bydlení, či pracovních a jiných návyků (Vybíralová, 2018).

1.3 Děti a mládež

Vzhledem k tomu, jak již z názvu vyplývá, jsou nízkoprahová zařízení pro děti a mládež určena právě pro tuto cílovou skupinu, považuji za nezbytné věnovat se v této diplomové práci také těmto pojmům.

Podle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, lze za dítě považovat osobu, která ještě nedovršila osmnácti let věku. Následně zákon č. 218/2003 Sb., považuje za mládež děti a mladistvé. Pojem „mladistvý“ je zde vysvětlen jako osoba, která dovršila 15. rok věku, ale nepřekročila 18. rok.

V Encyklopedii sociální práce (Matoušek et al., 2013) se však dočítáme toho, že adolescenti bývají někdy nazýváni jako dorost nebo mládež. Adolescentní období můžeme diferenciovat do třech částí. A to na časnou adolescenci (11 – 13 let), střední adolescenci (15 – 17 let) a pozdní adolescenci (18 – 20). U posledního typu je avšak možné, že u někoho může přetrvávat i o něco déle, než je stanoveno.

Dospívání je tedy období, které od sebe odděluje dětství a dospělost. Zároveň s sebou přináší obrovskou zátěž týkající se biologických změn, ale také i množství stresových sociokulturních faktorů. Dospívající jsou ještě existenčně závislí na svých rodičích, což s sebou přináší určitá omezení, proto touží být nezávislí (Jedlička et al., 2015).

V období dospívání je kladen velký důraz na formování osobní identity jedince, proto je pro každé adolescentní dítě tolik důležitý jeho životní styl a názor na okolní svět (Thorová, 2015). Dospívající zpravidla patří do několika sociálních skupin a proces, v rámci něhož utváří svoji sociální identitu, pro ně znamená nezbytný vývojový úkol (Kroger, Marcia,

2011 in Dimitrova, Aydinli-Karakulak, 2016). Vývoj identity v období dospívání však také velmi ovlivňují psychické a fyzické změny, ke kterým v této etapě dochází. Pohlaví a věk mají též významnou roli (Villani et al., 2016). Nicméně nutné je však také zmínit, že identita ani v době dospívání není zcela utvořena, neboť úzce souvisí s procesem sebepoznávání (Macek, 2005 in Sobotková et al., 2014).

Adolescenti bývají často také impulzivní, což znamená, že jednají neplánovaně a nedomyšleně, čímž vzniká určité riziko nejen pro ně, ale také i pro jejich okolí (Dolejš, Orel, 2017). Jedinci, kteří jsou impulzivnější, nepřiměřeně reagují na podněty prostředí. (Kalina et al., 2015).

Pocity nejistoty, citové lability, urážlivosti, podrážděnosti a vztahovačnosti bývají pro toto období také velmi typické. Mnohdy však souvisí právě s biologickou přeměnou jedince z dítěte na dospělého člověka (Jedlička et al., 2015). Během dospívání může také docházet u některých jedinců k tomu, že se jim výrazně sníží sebevědomí a také sebeúcta. Tento fakt pak může mít za následek řadu duševních poruch. Mezi časté patří např. užívání návykových látek, poruchy příjmu potravy, deprese a obecně problémové chování (Vescovelli et al., 2014). Nutné je však také zmínit, že i nadváha a obezita může zapříčinit nejen deprese, nízkou sebeúctu, ale dokonce až může vést ke stigmatizaci a k sociálnímu vyloučení, což má za následek psychologické problémy (Jalali-Farahani et al., 2016). Bohužel nadváha a obezita dětí je velký problém současné společnosti, neboť v poledních desetiletích počet těchto jedinců v průmyslových zemích rapidně vzrostl (Toselli et al., 2014). K tomu, aby bylo více zajištěno fyzické a psychosociální zdraví, může ve většině případů pomoci účast jedinců ve sportu. V některých případech může mít sport rovněž kladný dopad na vnímání vlastní hodnoty (Eime et al., 2013 in Lankhorst et al., 2015).

V období dospívání mají velký význam pro jedince jeho vrstevníci, kteří mu poskytují nejen tolik potřebnou citovou oporu, ale také přirozeně mu pomáhají snižovat závislost na rodičích. Avšak lze i říci, že vrstevníci také podporují zdravé utvrzování jedince o významu své vlastní hodnoty (Thorová, 2015). Mimo jiné ale i vztah se sourozencem, případně sourozenci, má významnou roli v sebepojetí daného jedince. Dále se ale také podílí i na vývoji kognitivních, sociálních a emocionálních schopností, zvládnutí sociálního konfliktu, anebo vyjednávání mezi vrstevníky (Perricone et al., 2014).

Obecně lze také říci, že adolescence je vývojové období, které je nejvýhodnější pro pochopení lidského chování a pro odhalení důvodů nedobrého vývoje člověka (Compas, Reeslund, 2009 in Sobotková et al., 2014).

1.3.1 Riziková mládež

Přirozenou součástí dospívání je mnohdy touha experimentovat, porušovat stanovená pravidla a tendence posouvat hranice. Nicméně v některých případech může rizikovým chováním jedinec svému okolí dávat také najevo, že má nějaký problém. Proto je nezbytné, vždy hledat důvody, proč dítě nebo dospívající rizikově jedná (Houška, Kotalová, 2019).

Za rizikovou mládež můžeme považovat skupinu osob v období dospívání, u které na základě biologických, psychických, sociálních a kulturních předpokladů a vlivů vznikly určité podmínky pro chování, které je pro ně dlouhodobě ohrožující, a to ve vývoji psychickém i sociálním. Toto nevhodné chování je rovněž společností vnímáno jako ohrožující (Matoušek et al., 2013).

Zpravidla se s rizikovým chováním setkáváme u jedinců zhruba ve věku 10-12 let, bohužel ale praxe v poslední době také poukazuje na to, že se můžeme setkat i s mladšími dětmi, které vykazují známky rizikového chování. Z tohoto důvodu je tedy zapotřebí, aby včasná prevence cílila již na děti předškolního věku (Houška, Kotalová, 2019).

Nejen v České republice, ale i v dalších evropských zemích probíhají neustále výzkumy, které se zaměřují právě na rizikové chování dospívajících. Testování se zpravidla uskutečňuje na osobách ve věku 11-20 let, kteří žijí v různých lokalitách. Tyto výzkumy nám poskytují informace o tom, jak často užívají dospívající legální či nelegální drogy, případně s jakým rizikovým chováním se již setkali (Skopal et al., 2014).

1.4 Rizikové chování

Rizikové chování má dopad nejen na sociální a psychologickou stránku člověka, ale i na jeho zdraví. Zároveň také může ohrožovat i jeho sociální okolí (Miovský et al., 2012). Jeho následkem tedy bývá tělesná, duševní, společenská nebo materiální újma (Jedlička et al., 2015). Obdobně hovoří i Čech a Zvoníčková (2017), kteří ve své publikaci zmiňují, že rizikové chování se netýká jen určitého člověka, ale i jeho sociálního okolí.

Negativní dopad na jedince může mít samozřejmě také jeho výchova. Konkrétně liberální nebo naopak autoritativní styl může rizikové chování zapříčinit. Nicméně dítě má také tendenci napodobovat své rodiče, z čehož vychází pravděpodobnost, že jestliže rodiče budou páchat trestnou činnost, jejich dítě od nich toto chování nejspíše také převezme (Viner et al., 2012 in Dolejš, Orel 2017). Nicméně Matoušek (Kraus, Hroncová, 2007 in Matoušek, 2013) rovněž zmiňuje, že na chování mládeže má velký vliv právě rodina, avšak také dodává, že dále i škola a okolní prostředí. Jestliže je jedinci věnována pouze malá pozornost ze strany školy, může toto být podkladem pro vznik rizikového chování (např. záškoláctví, šikana).

Navrátil a Mattioli (2011) ve své publikaci hovoří o tom, že nevhodné chování dětí a mládeže může souviset s osobním pojetí výchovy rodičů a učitelů, čili s jejich osobními zkušenostmi s výchovou v rodině a ve škole, kterou prožívali v útlém věku. Určitý vliv samozřejmě také mohou mít masmédiá.

Dále je také nezbytné zmínit fakt, že vlastní sebehodnocení může často úzce souviset s výskytem rizikového chování u daných jedinců. Ti, kteří bývají častěji chváleni než napomínáni, mají nižší sklony k rizikovému chování (Skopal et al., 2014).

Pro rizikové chování v dospívání je velmi typické užívání alkoholu, kouření cigaret a manipulace s drogami, nejčastěji s marihuanou. O tom, jestli se bude jedinec potýkat s výše uvedenými aktivitami, rozhoduje především způsob trávení volného času a vliv vrstevníků (Sobotková et al., 2014). Jestliže vrstevníci jednají protiprávně, je velice pravděpodobné, že jedinec se jím bude chtít vyrovnat, a proto se začne chovat jako oni, čímž se tedy může dopouštět protiprávního jednání (Steinberg, 2008, Haase, Silbereisen, 2010 in Dolejš, Orel 2017). Dospívající se také často identifikují s různými známými hrdiny, ale zároveň pocítují i silnou potřebu komunikace s vrstevníky a s okolím (Skopal et al., 2014).

Rizikovým chováním dospívající často usilují o řešení svých problémů, které mohou souviset např. se školou nebo s nízkým sebevědomím (Machová, Kubátová, 2009 in Zemanová, Dolejš, 2015).

K tomu, aby bylo co nejvíce eliminováno rizikové chování dětí a mládeže, přispívá tzv. primární prevence. Jejíž záměrem je zabraňovat vlivům rizikového chování za pomoci různých programů a služeb. Tato prevence zároveň také při výskytu usiluje o mírnění tohoto chování. Jedincům jsou proto předávány informace, díky kterým získávají potřebné znalosti, aby se rizikovému chování dokázali úspěšně vyhnout. Aby byla zmíněná prevence opravdu úspěšná, je tedy zapotřebí jí věnovat dostatečný časový prostor a systematizovat ji. Poskytovat by ji měla nejen rodina a škola, ale i ostatní instituce, které na výchově a začleňování jedinců do společnosti participují (Čech, Zvoníčková, 2017).

Navzdory tomu však NZDM poskytují také sekundární prevenci. Jejich činnost spočívá v tom, že usilují o snížení rizik a snaží se jim také předcházet. Avšak pracovníci NZDM svoji pozornost rovněž věnují i tomu, aby zlepšovali dovednosti a kompetence svých klientů, aby zároveň oni sami byli schopni řešit problémy, se kterými se potýkají. Ve většině případů platí, že pokud začne dítě samo od sebe docházet do NZDM, jedná se mnohdy právě již o sekundární prevenci (Korbel, Lejsková, 2019).

Bylo také zjištěno, že pokud je člověk vysoce spokojený se svým životem, dopouští se pak podstatně méně násilí, rizikové sexuálního chování a v dospívání užívá návykové látky v menší míře než někteří jeho vrstevníci (Huang et al., 2015). Z čehož tedy vyplývá, že je nezbytné dbát na to, aby dospívající byli se svým životem spokojeni. Tato skutečnost následně představuje jakýsi základní kámen podpory jejich dobrého vývoje. Životní spokojenost jedince v dospělosti totiž úzce souvisí s rizikovým chováním, kterého se člověk dopouštěl v období dospívání (Huang et al., 2015).

1.4.1 Druhy rizikového chování

Dolejš, Orel (2017) ve své publikaci uvádějí diferenciaci rizikového chování, se kterým se běžně můžeme setkat v praxi. Prvním z nich je problémové chování, které překračuje stanovené normy společnosti, proto je tedy společností vnímáno jako problém, jenž je třeba řešit (neplnění si školních povinností, různé pokřikování). Další typem je maladaptivní chování, které se vyznačuje tím, že je sociálně nežádoucí. V některých případech bývá rovněž nazýváno jako nepřizpůsobivé (agresivita páchaná na ostatních osobách). V praxi se však můžeme setkat i s protispolečenským nebo abnormálním chováním. Protispolečenské chování poškozuje tzv. základy společnosti (demonstrace, sprejování graffiti na veřejných místech). Avšak abnormální chování se odlišuje od morálního a sociálního řádu určité společnosti. Negativním krátkodobým chováním se vyznačuje disociální chování, jemuž lze zamezit pedagogicko-výchovnými nástroji (neukázněnost, dítě neposlouchá autority). Následně také asociální chování je již závažnější porušování stanovených norem společnosti, které se pomalu blíží k trestné činnosti, avšak stále ještě nenaplnuje skutkovou podstatu trestného činu (chození za školu, svévolné opouštění domova na delší dobu bez souhlasu rodiče). Opomenout však také nesmím ani antisociální, delikventní a deviantní chování. Pod pojmem antisociální chování si můžeme představit protizákonné jednání jako je např. šikanování, záměrné poškozování cizího majetku, krádeže. Výrazně v rozporu se zákonem je delikventní chování, které může zapříčinit újmu společnosti nebo pachateli. V neposlední řadě ještě zmíním také deviantní chování, které se zpravidla odchyluje od stanovené sociální normy. Typickým příkladem může být deviace se sexuálním podtextem.

1.4.2 Užívání návykových látek

Vzhledem k tomu, že užívání návykových látek dětmi a mladistvými představuje určitý problém současné společnosti, který s sebou přináší nemalá další rizika, jež mohou mnohdy také přivádět dospívající do zařízení NZDM, rozhodla jsem se proto ve své práci tuto kapitolu rovněž uvést. Jako sociální pracovnice působící v NZDM jsem si totiž plně vědoma toho, jak je u této cílové skupiny důležitá opakovaná prevence týkající se právě návykových látek, neboť stále určité procento dospívajících účinky návykových látek velmi podceňuje a je proto nezbytné, aby si tento fakt pracovníci NZDM dostatečně

uvědomovali a pro své klienty tak pravidelně připravovali mimo jiné také preventivní programy zaměřené právě na tuto problematiku.

Pro osoby v období dospívání je typické různé experimentování a vystavování se rizikovým situacím. Často např. dochází k tomu, že dospívající experimentují právě s návykovými látkami. Z provedených výzkumů vyplývá, že již okolo dvanáctého či třináctého roku života s experimentováním mnohdy začínají. Zpravidla nejdříve užívají tzv. legálními drogy, kam řadíme např. cigarety a alkohol. Následně pak někteří z nich přecházejí k nelegálním drogám, často počínaje marihuanou. Velice populární je ale také i pervitin nebo heroin (Policie ČR, 2019).

Návykovou látkou se rozumí alkohol, omamné látky, psychotropní látky a ostatní látky způsobilé nepříznivě ovlivnit psychiku člověka nebo jeho ovládací nebo rozpoznávací schopnosti nebo sociální chování (zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník).

V souvislosti s užíváním návykových látek bývá často také zmiňována trestná činnost a antisociální chování. Nepřímý dopad má pak za následek násilí, různé škody a úmrtí. Návykové látky však také ovlivňují i sociální fungování, duševní zdraví či integraci (Gilvarry at al., 2012).

Ohrožení užíváním návykových látek jsou osoby, které je požívají za účelem pocitu, jehož nejsou schopni dosáhnout bez užití látky, ale také i osoby, které se pohybují v blízkém okolí s lidmi, kteří návykové látky běžně užívají. Potíže v dospívání, nevyplněný volný čas či rozšířené užívání již zmíněných látek je častým důvodem počátečního experimentování (Policie ČR, 2019).

1.4.3 Alkohol

Užívání alkoholu je samozřejmě mnohem více nebezpečné pro děti a mládež než je tomu u dospělých. Čím mladší dítě konzumuje alkohol, tím vyšší je šance, že posléze přejde k užívání také jiných drog. Zároveň také platí, že čím dříve začne jedinec alkohol požívat, o to více se zvyšuje riziko, že bude do budoucna na alkoholu závislý. Z těchto důvodů existuje zákon, který má za svůj cíl chránit děti a mládež před požíváním alkoholu, neboť v ČR mohou legálně užívat alkohol pouze osoby starší 18 let (Mlčochová, © 2003 – 2020). Zákon č. 40/2009 Sb. udává, že opakované podání nebo prodání alkoholu osobě mladší

18 let, případně podání alkoholu ve větší míře je trestný čin, za který může být daná osoba odsouzena odnětím svobody až na dobu jednoho roku.

Nadměrné užívání alkoholu může také vést ke zdravotním obtížím nebo dokonce až k intoxikaci. Faktem ale je, že množství určitého alkoholu může působit na odlišné jedince téhož věku a váhy různě (Budinský, 2010). K tomu, aby byly, co nejvíce eliminovány dopady užívání alkoholu mladistvých pomáhají ve školách interaktivní programy, které představují určitý nácvik nejen sociálních, ale i dalších podstatných dovedností (Nešpor et al., 1999 in Matoušek et al., 2013). Mezi nepřímá rizika související s užitím alkoholu řadíme také např. agresivní chování, kriminalitu či jízdu pod vlivem alkoholu. Nicméně alkohol má rovněž vliv i na rizikové sexuální chování jedinců, proto může v některých případech zapříčinit přenos pohlavních nemocí či nechtěné otěhotnění (Prev-Centrum, 2017).

Nicméně nezbytné je také zmínit, že i rodina může být významným činitelem k tomu, aby bylo riziko užívání alkoholu a následků s tím spojených u jedince co nejvíce eliminováno. Měla by totiž mít jasně stanovená pravidla, která musí všichni členové dodržovat, dále by také měla věnovat dostatečnou pozornost dítěti a umět flexibilně zvládat přicházející problémy (Nešpor, Scémy, 2003 in Matoušek et al. 2013).

1.4.4 Cigarety

Většina kuřáků získala svoji první zkušenost s kouřením cigaret již v době dospívání. Tento fakt tak představuje velký problém v oblasti veřejného zdraví u skupiny adolescentů. Prevence je tedy velmi důležitá, neboť může s sebou přinést celoživotní zdravotní výhody (Xu et al., 2016).

Mladiství se mnohdy potýkají tedy nejen s alkoholem, ale také i s cigaretami. Z tohoto důvodu považují za opodstatněné uvést několik důvodů, proč někteří již v útlém věku začínají kouřit cigarety. Velmi častým důvodem je to, že kouří vrstevníci, čímž následně usilují o určitý pocit sounáležitosti. Avšak také rodiče nebo dospělé osoby v blízkém okolí mívají rovněž nemalý podíl. Nicméně cigarety mohou být u této skupiny využívány také k lepšímu zvládnání stresu. V neposlední řadě musím zmínit i vliv médií a reklam (odvykání-kouření.cz, 2020). Mnohdy však právě zvědavost je důvodem, proč mladiství zkusí vykouřit svoji první cigaretu. Tato informace pochází z výzkumu, který byl

proveden na čínských studentech (chlapcích) středních škol (Chaman et al., 2015 in Xu et al., 2016). Rovněž bylo také zjištěno, že počet mužů „kuřáků“ je několikanásobně vyšší než žen „kuřáček“. Navzdory tomu, že množství lidí, kteří kouří, celosvětově klesá, počet dospívajících chlapců, kteří kouří, zejména v období střední školy, stoupá. Toto zjištění tedy s sebou přináší určitá rizika (Xu et al., 2016).

1.5 Poskytované služby v NZDM

Nezbytné je však zmínit, že pracovník služby musí klientovi poskytovat pouze takovou míru podpory, kterou daná situace nezbytně vyžaduje. V žádném případě by tak neměl pomáhat klientovi v situacích, které je schopen zvládnout sám, tím by pak klienta směřoval spíše k pasivitě (Syravátková, Vopatová, 2013).

Podle zákona č. 108/2006 Sb. poskytuje NZDM služby týkající se výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností, dále také usilují o zprostředkování kontaktu klientů se společenským prostředím. Opomíjeny však nejsou ani sociálně terapeutické činnosti a zpravidla je také pracovníky poskytována pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Na zákon č. 108/2006 Sb. dále také navazuje vyhláška č. 505/2006 Sb., která v § 27 výše uvedené služby podrobněji vysvětluje.

Klient má zákonné právo využívat všech služeb, které organizace nabízí, jestliže existuje reálný předpoklad, že nepříznivá sociální situace, ve které se klient v dané chvíli nachází, se zlepší (Syravátková, Vopatová, 2013).

Značnou výhodou pro klienty, kteří se rozhodnou využívat služeb NZDM je také fakt, že podle zákona 108/2006 Sb. může být služba poskytována anonymně, z čehož vyplývá, že klienti tak mohou získat větší motivaci k tomu, aby služeb NZDM využívali. V praxi pak můžeme pozorovat, že klienti dochází do zařízení např. pod přezdívkami. Žádný z pracovníků tak od klientů nezjišťuje údaje, které by mohly vést k identifikaci daného jedince.

Nejen klienti NZDM, ale i ostatní klienti, kteří využívají sociálních služeb, by měli být zpravidla vždy informováni o tom, že poskytovatelé a pracovníci sociálních služeb jsou vázáni mlčenlivostí, není tedy přípustné, aby se informace o daném klientovi, dostali

k osobě, která není poskytovatelem nebo pracovníkem sociálního zařízení, které určitý klient využívá (Zákon č. 108/2006 Sb.).

Avšak navzdory tomu pracovníci NZDM často souhlasí s tím, aby v situacích, které to vyžadují, existovala možnost spolupráce s rodinou. Konkrétně by se mělo jednat o poskytnutí potřebné pomoci a podpory v situacích, které ovlivňují celkovou situaci klienta, např. kontakt s ÚP, návazné služby (Korbel, Lejsková, 2019).

1.5.1 Průběh poskytování sociální služby

NZDM svým klientům poskytuje službu, kterou můžeme diferencovat do třech částí:

- 1) Nejdříve probíhá samotné jednání se zájemcem. Konkrétně se jedná o část práce, kde pracovník intenzivně mapuje potřeby klienta a zároveň zjišťuje v jaké nepříznivé sociální situaci se klient nachází. V této části mimo jiné také dochází k tomu, že pracovník NZDM seznamuje klienta s pravidly a podmínkami služby a samozřejmě také i s veřejným závazkem zařízení. Má své významné opodstatnění, aby se klient dobře orientoval v tom, jakých služeb může v zařízení využívat a jaká pravidla rovněž musí dodržovat.

V případě kdy jsme zájemce dostatečně obeznámili o podmínkách a možnostech naší služby a zároveň jsme také zjistili společně důvod naší spolupráce, můžeme s ním uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby. Samozřejmě jen za předpokladu, že tomu nebrání žádná zákonná překážka (Chloupková, 2013).

- 2) Dojde k uzavření dohody o poskytování služby mezi klientem a zařízením, kam řadíme samozřejmě i individuální plánování, které je pro tuto diplomovou práci stěžejní (Štefková, Dolejš, 2016).

Nelze totiž poskytovat kvalitní sociální služby v případech, kdy se pracovník společně s klientem na počátku spolupráce nedomluví na tom, jak bude jejich vzájemné práce vypadat. Důležité je ale také vždy se opakovaně dotazovat klienta, jestli dohodnuté cíle práce opravdu odpovídají jeho potřebám a představám (Syrůvková, Vopatová 2013).

- 3) Ukončení spolupráce mezi oběma stranami (Štefková, Dolejš, 2016).

1.5.2 Podmínky poskytování služby

Zásadní podmínkou, aby mohl klient využívat služby je uzavření smlouvy, čili dohody o poskytování služby. Tato smlouva může být ústní nebo písemná a záleží vždy na samotném klientovi, pro kterou variantu se rozhodne. Zmíněná smlouva však musí obsahovat tyto náležitosti:

- Označení obou stran (klient a zařízení)
- Druh sociální služby a rozsah jejího poskytování
- Místo a čas poskytování služby
- Výši úhrady (Nutné však uvést i fakt, kdy je služba poskytována zdarma.)
- Výpovědní důvody obou stran
- Dobu platnosti
- Dohodnutí o interních pravidlech
- Cíl práce (Štefková, Dolejš, 2016).

Povinnost uzavírat s klientem smlouvu o poskytování sociálních služeb se jeví jako pozitivní, neboť díky tomu dochází ke zlepšení pozice klienta, který má v poskytování služby více právní jistoty (Matoušek et al., 2011).

1.6 Individuální plánování

Individuální plánování je podle zákona č. 108/2006 Sb. povinné pro všechny poskytovatele sociálních služeb (Herzog, Herzogová 2020). Dále je také ukotveno ve Standardech kvality sociálních služeb, konkrétně se jedná o standard č. 5 (Syrůvková, Vopatová, 2013). Vždy probíhá se zájemcem o službu, který se nachází v nepříznivé sociální situaci, proto je důležité, na počátku jasně stanovit o jakou nepříznivou sociální situaci se jedná (Hauke, 2011). Individuální plánování tedy vychází z celostního posouzení situace klienta, jenž je následně základem pro naplánování postupu, který má za cíl zlepšit nepříznivou situaci (Musil, Navrátil, 2007 in Individuální plánování v sociální práci, 2011).

V průběhu individuálního plánování je nezbytné, aby byly v potaz brány nejen práva klientů, ale také poskytovatelů sociální služby, která mohou být někdy opomíjena, neboť standardy kvality se zaměřují právě na práva klientů. Poskytovatel tedy musí jasně vymezit, na co má ještě daný klient právo a na co již ne. Práva poskytovatelů služeb by měla být tedy písemně zpracována v pravidlech, nařízeních apod. (Bicková et al., 2011).

S ohledem na druh, délku a formu poskytování sociální služby, bývá charakter individuálního plánování u různých poskytovatelů mírně odlišný (Syrovátková, Vopatová, 2013). Proces individuálního plánování je možné opakovat, a to do doby, dokud nebudou naplněny předem stanovené cíle (Bednář, 2014).

Pracovníci NZDM při individuálním plánování se svými klienty narážejí často na problém, kdy se jedná o to, že klienti často nejsou schopni definovat cíl svého individuálního plánu tak, aby byl legitimním cílem sociální služby. Obvykle totiž klienti hovoří o tom, že chtějí do NZDM docházet např. proto, aby zde mohli být se svými kamarády či zde trávit svůj volný čas (Klíma et al., 2010).

Lze říci, že individuální plánování je proces, ve kterém si klient s poskytovatelem sociální služby domlouvá cíl spolupráce, čili to, jak bude vypadat změna nepříznivé sociální situace, ve které se daný klient právě nachází. Po stanovení cíle si obě strany ještě domlouvají kroky, jak daného cíle dosáhnou (Hauke, 2011). Pouze malý počet klientů přichází do zařízení s jasnými cíli, kterých by chtěli dosáhnout. Pravidlem je, že až po navázání vztahu spolupráce klienti postupně lépe své přání a touhy definují (Syrovátková, Vopatová, 2013).

Existuje také myšlenka, že průběh vzniku individuálního plánu má větší význam než samotná existence plánu. Neboť to, co probíhá, případně neprobíhá mezi oběma stranami při individuálním plánování, má elementární dopad na to, jestli utvořený individuální plán bude opravdu funkční či nikoli (Bicková et al., 2011).

V NZDM může být vytvořený krátkodobý i dlouhodobý plán s ohledem na zakázku klienta. Vždy je však nutné si o průběhu plánování vést záznamy (průběžné stanovení cílů, uzavření plánu, revize apod. (Česká asociace streetwork, 2008). Poskytovatel sociální služby má zákonnou povinnost průběh spolupráce průběžně vyhodnocovat. Avšak velmi důležité je, aby nehodnotil pouze poskytovatel, ale aby prostor pro vyhodnocení měl také klient (Syrovátková, Vopatová, 2013).

Individuální plánování probíhá s ohledem na schopnosti a možnosti klienta, zejména tak, aby byla co nejvíce zachována jeho samostatnost a nezávislost (Hauke, 2011).

Pod pojmem „plánování služby“ si zpravidla můžeme představit pravidelné, předem dojednané schůzky klíčového pracovníka a klienta, kde společně hovoří o průběhu poskytování sociální služby. Sem řadíme tedy nejen plánování, ale i zpětné hodnocení služby (Bicková et al., 2011).

Dojde-li k situaci, kdy nechtějí klienti sociální služby individuálně plánovat, je pravděpodobné, že organizace uchopila individuální plánování nedobře (Syravátková, Vopatová, 2013).

Obecně lze tedy říci, že průběh individuálního plánování obsahuje dva elementární body, které na sebe navazují. Prvním z nich je dojednávání, kdy se jedná o zapojení klienta do postupu plánování poskytování služby. Následně přichází na řadu plán, což je přesně stanovený postup spolupráce (Bicková et al., 2011).

Bednář (2014) ve své publikaci zmiňuje principy individuálního plánování, které by měly být v praxi maximálně splňovány. Vždy by tedy měla být dodržena dohoda mezi pracovníkem a klientem, což znamená, že se klientovi budou poskytovány takové služby, které s ním byly dopředu domluveny. Dále také, že poskytované služby jsou skutečně realizovány na základě potřeb a osobních cílů klienta. Pracovníci tedy vždy aktivně odhalují schopnosti a předpoklady jedince v souvislosti se společenským životem. V žádném případě pak nesmí být opomíjeny klientovy vlohky a silné stránky, které následně slouží jako základ k řešení jeho situace.

1.6.1 Individuální plán

Výsledkem individuálního plánování je individuální plán (Hauke, 2011). Ten končí vždy, když je cíl naplněn (Česká asociace streetwork, 2008). Čili můžeme také říci, že individuální plán je záznamem o procesu individuálního plánování (Herzoga, Herzogová 2020). Cílem individuálního plánu je vždy snaha dosáhnout změny nepříznivé sociální situace klienta, a to za pomoci sociální služby (Bednář, 2014).

V individuálním plánu musí být uvedené datum, kdy proběhne jeho přehodnocení. Což znamená, že se pracovník s klientem společně sejdou a hodnotí tak individuální plán.

Každý z nich hovoří o tom, co se z jeho pohledu podařilo či naopak nepodařilo splnit. S ohledem na vývoj situace klienta, však může dojít i k tomu, že individuální plán bude vyhodnocen dříve, než bylo původně plánováno (Racek et al., 2014).

Častým důvodem k ukončení individuálního plánu může být to, že klient přestane do zařízení po nějakém čase docházet. Existuje tedy myšlenka, že by se pracovníci s klienty měli zejména zaměřovat na krátkodobé a intenzivní individuální plány, které mají zpravidla větší procento úspěšnosti než plány, které jsou ustanoveny minimálně na dva měsíce. Určitým pravidlem může být např. to, že čím mladší je klient, se kterým se uzavírá individuální plán, tím kratší a jednodušší by měl být také individuální plán (Kotová et al., 2015).

V NZDM lze vytvářet krátkodobé i dlouhodobé individuální plány. Krátkodobý plán se zejména využívá při aktuálním řešení, zakázka může být tedy řešena ihned na místě. Nicméně dlouhodobý plán je typický pro dlouhodobou spolupráci vycházející z potřeb klienta. Uzavírá se zpravidla maximálně na 6 měsíců. Za těchto okolností může plánování probíhat buďto na klubu, nebo k tomu určené kontaktní místnosti. Obě strany si tak společně musí stanovit a následně realizovat kroky, které jsou nezbytné k úspěšné spolupráci (Bicková et al., 2011).

Individuální plán musí obsahovat tyto náležitosti:

- jméno klíčového pracovníka
- cíl, kterého se má dosáhnout
- informace o tom, jak poznáme, že je cíl naplněn
- kroky, které jsou nezbytné k dosažení cíle
- termín vyhodnocení (Česká asociace streetwork, 2008).

1.6.2 Klíčový pracovník

Klíčovým pracovníkem by měl být pokaždé jmenován pracovník, který je s daným klientem v přímém kontaktu. Tento pracovník musí mít vždy schopnosti a dovednosti, díky kterým je schopen s klientem individuálně plánovat. Zároveň by měl být v této oblasti také dále vzděláván. (Bicková et al., 2011).

Klíčového pracovníka můžeme definovat jako pracovníka, který dohlíží na průběh poskytování péče určitého klienta a je za ni také zodpovědný (Matoušek, 2003 in Individuální plánování v sociální práci, 2011). Může se jím stát pracovník, který má požadované vzdělání, kompetence a dovednosti k výkonu této pozice. S klientem by měl být v dostatečném kontaktu, z čehož tedy vyplývá, že by měl klienta skutečně osobně, na základě pracovního vztahu, znát (Bednář, 2014).

Klíčový pracovník tedy zodpovídá za to, že dojednaný cíl práce bude dodržován, např. i všemi zaměstnanci, kteří s daným klientem rovněž pracují. Mimo jiné ale také s klientem domlouvá a hodnotí průběh společné práce (Syrůvková, Vopatová, 2013).

Nezbytné je si také uvědomit, že klíčový pracovník se v procesu individuálního plánování neustále zlepšuje. Využívá tedy nejen již doposud ověřených postupů, ale získává i nové dovednosti, či zavádí další techniky, čímž se zvyšuje také jeho kreativita (Bicková et al., 2011)

Klíčový pracovník zpravidla přebírá klienty, kteří mu byli přiděleni. Nicméně podle standardu č. 5 si klient může svého klíčového pracovníka sám vybrat. Což v praxi bývá problémem z mnoha ohledů. Jedním z nich je např. fakt, že nově příchozí klient nezná pracovníky a tudíž není schopen správně odhadnout, kdo by mohl být pro něj tím nejvhodnějším pracovníkem (Malíková, 2011).

V různých zařízeních však může být práce klíčového pracovníka mírně odlišná, a proto se musí vždy odvíjet od charakteristik cílové skupiny daného zařízení (Individuální plánování, 2011).

Jedním ze současných problémů klíčových pracovníků je, že mnohdy mívají na starosti příliš mnoho klientů. Uvádí se, že optimální počet na jednoho pracovníka je čtyři až pět, což ve většině zařízení není možné. Na tento nedostatek na mnohdy doplácí klienti, kdy jim jejich klíčoví pracovníci nemohou z kapacitních důvodů věnovat dostatek pozornosti (Malíková, 2011).

1.7 Metody sociální práce využívané v NZDM

První významnou využívanou metodou je kontaktní práce, pod kterou si můžeme představit tvorbu vzájemné důvěry a podmínek potřebných pro rozvoj kontaktu, hledají se a upevňují se hranice ve vztahu pracovník x klient. Velmi často se jedná o rozhovor, který může probíhat např. v kontaktní místnosti, na klubu nebo na ulici. Neméně významnou je ale také situační intervence, kdy pracovník zasahuje do interakcí probíhajících mezi klienty a působí na ně výchovným efektem, též reflektuje situaci. Klienti ale také v průběhu poskytování služby potřebují získávat nové informace ať už ústní nebo písemnou formou. Tuto metodu můžeme nazývat jako informační servis. Nicméně kromě předávání informací, je také důležité, aby pracovníci klientům poskytovali i poradenství, kdy za pomoci rozhovoru společně hledají klientovi nepříznivé sociální situace. Je-li to možné, pracovník udává několik možností, jak by bylo možné situaci změnit k lepšímu. Při práci v NZDM se ale také nevyhneme krizové intervenci. Pro kvalitu poskytování služby má své opodstatnění také zprostředkování dalších služeb, či případová a skupinová práce. Na klienta ale také pozitivně působí i samotný pobyt přímo v zařízení (Česká asociace streetwork, 2008)

Zaměříme-li se na odlišnosti týkající se případové a skupinové práce, lze říci, že případová sociální práce se zaměřuje na řešení problémů, které daného jedince určitým způsobem spoutávají a zároveň také limitují užívání jeho vnitřních i vnějších schopností a příležitostí. Obvykle se tak řeší nejen mezilidské problémy, a to zejména rodinné, které bývají zpravidla nejčastější, ale také problémy, které vychází z prostředí, či jsou vnitřní nebo intrapsychické. A jelikož je skupina pro každého jedince nepostradatelným sociálním útvarem, má tedy skupinová práce své významné opodstatnění. Lidé mají potřebu nejen mezi sebou komunikovat, přijímat druhé a respektovat je, ale také vnímat, že i oni sami jsou ostatními přijímáni. Díky skupině mohou lidé také vzájemně sdílet své pocity, myšlenky, ale i dosažené zkušenosti (Matoušek et al., 2013).

1.8 Motivace klientů ke změně

Hlavním účelem motivace je dosáhnout toho, aby daný jedinec získal kladný postoj k určitému chování nebo výkonu (Plamínek, 2010).

Často se pracovníci NZDM mohou setkat s tím, že klient chce na „něčem“ pracovat, avšak brzy může v některých případech dojít k tomu, že jeho motivace opadne a tím pádem je tedy dlouhodobá spolupráce ohrožena (Kotová et al., 2015).

Významné opodstatnění při práci s klienty má pochvala, podpora, uznání a ocenění. Klienty totiž díky tomu můžeme motivovat ke změně. Z tohoto důvodu by pracovníci na tento fakt neměli za žádných okolností zapomínat (Filípková et al., 2011).

2 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

2.1 Cíl práce

Cílem mé práce je za pomoci polostrukturovaných rozhovorů zjistit, jak pracovníci NZDM percipují individuální plánování ve své službě. Tato práce se zabývá nejen pozitivy a negativy, která s sebou IP přináší, ale také možnostmi, jak by se IP mohlo, z pohledu pracovníků působících v NZDM, změnit.

2.2 Výzkumné otázky

Na základě výše uvedeného cíle, jsem si stanovila tyto výzkumné otázky:

1. Jaká pozitiva spatřují pracovníci NZDM v tvorbě IP?
2. Jaká negativa vnímají pracovníci NZDM v rámci IP?
3. Jak by pracovníci NZDM IP změnili, aby bylo z jejich pohledu účinnější než doposud?

3 METODIKA

V této části podrobněji popisuji realizaci svého výzkumu. Konkrétně se zabývám metodami a technikami sběru dat, zároveň zde také popisuji zvolenou analýzu získaných dat, kterou jsem realizovala za pomoci otevřeného a následně i axiálního kódování. Kromě toho je v této kapitole věnována pozornost také charakteristice výzkumného souboru, tedy účastníkům, kteří se dobrovolně výzkumu účastnili. Pro ucelenost zároveň také uvádím i informace týkající se zařízení, ve kterých dotazovaní pracovníci aktuálně působí. Mimo jiné ale pojednávám i o realizaci rozhovorů, limitech výzkumu a etice výzkumu.

Na základě vyjádření Olecké a Ivanové (2010) mohu metodiku definovat jako jakýsi postup výzkumu, který v sobě zahrnuje volbu metod, technik a výzkumného vzorku. Zároveň obě autorky vysvětlují také metodu jako systematický postup konkrétního jednání, které směřuje ke splnění předem stanoveného cíle, a techniku jako určitý způsob, kterým dochází ke sběru potřebných dat.

Dle Švaříčka et al. (2014) platí, že data získaná v rámci kvalitativního výzkumu není možné zobecňovat, jelikož jsou platná pouze pro daný vzorek jedinců. Na základě tohoto tvrzení bych ráda ve své práci také uvedla, že jsem si této skutečnosti plně vědoma. Pro kvalitativní výzkum jsem se rozhodla proto, abych dané téma mohla zkoumat do hloubky, což by na základě kvantitativního výzkumu nebylo možné.

3.1 Použité metody a techniky sběru dat

K tomu, abych dosáhla splnění cíle práce a zodpověděla tak i výzkumné otázky, jsem se rozhodla realizovat svůj výzkum za pomoci kvalitativní strategie a jako techniku sběru dat jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor.

Úvodem je tedy nezbytné říci, že kvalitativní výzkum má procesuální charakter, což lze vysvětlit tak, že jeho průběh je vytvářen během sběru dat. Jeho cílem je utváření nových teorií a hypotéz (Ivanová, Olecká, 2010). Také Miovský (2006) říká, že procesuálnost a dynamika jsou pro kvalitativní výzkum typické, neboť zkoumaný jev daným způsobem vznikl, rozvíjel se a zanikl. Zároveň dynamika změn se stále mění, a to kvůli různým faktorům. Švaříček et al. (2014) hovoří o tom, že cílem výzkumníka, který realizuje kvalitativní výzkum, je za pomoci několika postupů a metod odhalit a dále prezentovat skutečnost, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu. Čili jedná se o to, že

kvalitativní přístup je určitý proces, v rámci něhož dochází ke zkoumání jevů a problémů přímo v autentickém prostředí. Elementárním cílem je obdržet souhrnný obraz těchto jevů, který je založený na hlubokých datech a na určitém vztahu mezi výzkumníkem a dotazovaným.

V rámci tohoto výzkumu je analýza dat realizována z velkého množství informací, které jsou získány od malého počtu osob (Čapek, 2010). Obdobně ve své publikaci hovoří i Walker (2013), který říká, že získané informace od lidí, respektive tedy účastníků výzkumu, jsou v kvalitativním přístupu shromažďovány, neboť následně slouží jako jakési klíče ke zkoumanému tématu. Uskutečněné rozhovory následně často výzkumníci přepisují.

Kvalitativní výzkum je zpravidla zaměřený holisticky. Což znamená, že člověk, skupina, jejich produkty nebo nějaká událost jsou zkoumány maximálně, tedy tak, jak to možnosti dovolí. Cílem je celistvé porozumění jejich vzájemných návazností a souvislostí (Skutil et al., 2011).

Činnosti výzkumníka v kvalitativním výzkumu se mnohdy přirovnávají k práci detektiva, a to z toho důvodu, že výzkumník vyhledává a analyzuje veškeré informace, které mohou být přínosem k zodpovězení výzkumných otázek. Zároveň pracuje v terénu a seznamuje se tak i s novými lidmi. Sběr dat a jejich analýza vyžadují nemalý čas (Hendl, 2005).

Zaměříme-li se na validitu a reliabilitu týkající se tohoto typu výzkumu, je nezbytné říci, že kvalitativní strategie se pyšní vysokou validitou a naopak nízkou reliabilitou. Důvodem toho je skutečnost, že data prostupují pouze přes malé množství transformací, díky čemuž se výrazně eliminuje možné zkreslení. Velkou výhodou je také fakt, že zkoumání má hloubkový charakter, čímž výrazně roste šance na pochopení zkoumaného jevu. A vzhledem k tomu, že výsledky zkoumání jsou interpretovány pouze určitým výzkumníkem, mohou jím být také ovlivněny, což představuje právě již zmíněnou nízkou reliabilitu (Ivanová, Olecká, 2010). Hendl (2005) také upozorňuje na to, že mnohdy bývá kvalitativnímu výzkumu vyčítáno, že jeho výsledky zahrnují subjektivní dojmy. A dále v některých případech také to, že je neprůhledný a málo transparentní. Autor rovněž poukazuje i na nemožnost zobecňování výsledků. Zároveň ale také informuje i o tom, že pozitiva a negativa jsou vyvážena. Velkou výhodou kvalitativního přístupu, i dle slov tohoto autora, je, že se dané téma zkoumá skutečně do hloubky a rovněž mnohdy udává i odpověď na to, proč se určitý jev objevil.

Jestliže v rámci kvalitativního výzkumu při zkoumání určitého problému dospějí odlišní výzkumníci k obdobným výsledkům, je závěr vnímán jako spolehlivý (Molnár 2010 in Linderová et al., 2016). Nezbytné je též zmínit elementární nevýhody tohoto výzkumu. Pravdou je, že získané informace mnohdy nemusí být zobecnitelné na populaci či do jiného prostředí. Sběru a analýze dat musí být věnován dostatečně velký časový prostor a navíc, jak jsem již zmiňovala výše, na získané výsledky může působit osobnost výzkumníka, čímž mohou být následně ovlivněny (Ivanová, Olecká, 2010).

3.2 Analýza dat

V rámci analýzy dochází k tomu, že se celek materiálu získaný pro výzkum se rozdělí na jednotlivé části, kdy následně dochází k tomu, že se zkoumá, jak jednotlivé části fungují jako poměrně osamostatněné elementy. Poté se rovněž zjišťuje existence vztahů mezi nimi. Pro každou analýzu je také typický specifický stupeň explorační. Což lze vysvětlit tak, že se při ní realizují průzkumné a objevující aktivity (Hendl, 2005).

K analýze dat sloužících pro tuto práci jsem použila otevřené a axiální kódování, které blíže vysvětluje Mioviský (2006). Dle něj je totiž otevřené kódování první fází procesu kódování. V této části nám tedy vznikají kategorie a v nich zahrnuté pojmy. Jednoduše řečeno, kategorie představují jakési skupiny pojmů, kterých dosáhneme tím způsobem, že vzájemně porovnáváme a členíme významové jednotky. Ty totiž představují pojmy označující různé události. Zároveň ale usilujeme i o zjištění, jestli lze kategorii přiřadit jinému podobnému jevu či nikoli, a sama osobě tudíž utváří nezávislý celek. Nicméně v této fázi považujeme kategorie stále za provizorní. Zároveň však námi vytvořené kategorie mají tzv. pojmovou přitažlivost, což znamená, že k sobě přitahují mnohé podskupiny pojmů, které též můžeme nazvat subkategoriemi. Názvy jednotlivým kategoriím a subkategoriím přiřazujeme dle potřeby odpovídajícími názvy. Následně tedy axiální kódování je jakýmsi souborem postupů, za jejichž pomoci jsou údaje, které prošly procesem otevřeného kódování opětovně řazeny dle vazeb, které jsou patrné mezi kategoriemi. Základní rozdíl mezi otevřeným a axiálním kódováním spočívá tedy v tom, že u otevřeného kódování usilujeme o rozlišování pojmů a vytvoření základních kategorií, kdežto u axiálního kódování, zmíněné pojmy dáváme jiným způsobem dohromady pečlivým hledáním vazeb existujících mezi kategoriemi a subkategoriemi. Následně více

směřujeme k rozvoji kategorií. Naše pozornost je tedy věnována zejména bližšímu určení kategorií, kontextu, strategií jednání a dále interakcím a jejich následkům.

Ve své práci používám přímé citace z rozhovorů, tedy přesně takové fráze, které byly dotazovanými pracovníky vyřčeny. To znamená, že kromě spisovné češtiny zde používám také nespisovnou a hovorovou češtinu.

3.1.1 Polostrukturovaný rozhovor

Jak uvádí Hendl (2005), kvalitativní rozhovor je svým způsobem umění i věda zároveň, neboť po výzkumníkovi požaduje řadu aspektů. Tedy nejen citlivost, dovednost, dostatečnou koncentraci, ale i mezilidské porozumění a disciplínu. Výzkumník se dopředu musí hlouběji zamyslet nad obsahem otázek, ale zároveň i nad formou a pořadím, ve kterém je bude dotazovanému pokládat. Mimo jiné musí samozřejmě brát v potaz i předpokládanou délku rozhovoru. Každý výzkumník musí být též velmi pozorný i na samotném začátku a konci rozhovoru, neboť na jeho počátku je nezbytné tzv. prolomit psychické bariéry, je-li to třeba, a získat souhlas se záznamem. Na konci rozhovoru je též žádoucí dbát zvýšené pozornosti, neboť právě na samotném závěru rozhovoru nebo dokonce až při loučení, můžeme získat ještě nějaké důležité informace.

V rámci polostrukturovaného rozhovoru si výzkumník předem připraví otázky, které následně dotazovanému pokládá. Velkou výhodou je to, že výzkumník může na odpovědi dotazovaného flexibilně reagovat a dále se tak doptávat, aby z rozhovoru získal co nejvíce potřebných informací. V průběhu rozhovoru je tedy v některých případech žádoucí požadovat po dotazovaném vysvětlení jeho odpovědi, abychom se ujistili, že jsme jí správně porozuměli. A co se týká délky rozhovoru, měl by v něm výzkumník pokračovat do té doby, dokud dotazovaný sděluje smysluplné nebo pro výzkum důležité informace, anebo dokud maximálně nevyčerpá časovou dotaci pro daný rozhovor (Miovský, 2006). Švaříček at al. (2014) uvádí, že výzkumník zpravidla realizuje polostrukturovaný rozhovor v daný čas pouze s jednou osobou.

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

Účastníky výzkumu jsem si zvolila na základě metody záměrného výběru, kterou ve své publikaci vysvětluje Miovský (2006). Faktem je, že se jedná o nejrozšířenější metodu, se kterou se v rámci kvalitativního přístupu shledáváme. V tomto případě bývá kritériem výběru určitá vlastnost nebo stav, což představuje příslušnost k sociální nebo jiné skupině. Jednoduše lze tedy říci, že na základě předem určeného kritéria záměrně vyhledáváme pouze ty osoby, které naše kritérium nebo kritéria splňují a zároveň jsou ochotny se výzkumu účastnit.

Již v průběhu měsíce února roku 2019 jsem oslovila dvě NZDM působící pod Oblastní charitou Havlíčkův Brod s dotazem, zda by bylo možné za jejich účasti realizovat výzkum pro moji DP týkající se individuálního plánování v NZDM. Vzhledem k tomu, že v danou dobu působilo v zařízení 6 pracovníků, kteří mi sdělili, že by se rádi mého výzkumu účastnili, předala jsem jim veškeré informace a následně se s nimi na konkrétní realizaci výzkumu opravdu domluvila. Bohužel ale do doby, než jsem začala skutečně vést s pracovníky polostrukturované rozhovory týkající se IP, jeden z pracovníků ukončil svůj pracovní poměr v zařízení a doposud nebyl jiným pracovníkem nahrazen. Z tohoto důvodu jsem uskutečnila výzkum pouze s 5 pracovníky.

Mým nejhlavnějším stanoveným kritériem pro výběr dotazovaných tedy byla jejich ochota se výzkumu dobrovolně účastnit, ale také to, že v době realizace výzkumu budou pracovníky NZDM. Vzhledem k tomu, že jsem se v těchto zařízeních mohla setkat nejen se sociálními pracovníky, ale i s pracovníky v sociálních službách, rozhodla jsem se tyto dvě pozice od sebe neodlišovat, a to z toho důvodu, že se pracovníci na obou pracovních pozicích podílí na IP. Dalším důvodem je také fakt, že bych chtěla zachovat co největší možnou anonymitu dotazovaných, což by při diferenciaci jejich pracovních pozic nebylo dostatečně efektivní. Ze stejného důvodu ve své práci nerozlišuji též pohlaví pracovníků.

Zkušenosti s IP z jiných služeb či doba praxe v NZDM pro mě nebyly rozhodující, nicméně pro zajímavost přikládám tyto informace v následující tabulce č. 1, kde si můžeme též povšimnout, že z celkového počtu dotazovaných měl pouze jeden zkušenost s IP i z jiné sociální služby. Zároveň také, že všichni účastníci výzkumu působili v době realizace rozhovorů v NZDM více než rok.

Tabulka 1: Charakteristika dotazovaných

| Dotazovaný pracovník | Doba praxe v NZDM | Zkušenosti s IP z jiné sociální služby |
|-----------------------------|--------------------------|---|
| D1 | téměř 3 roky | NE |
| D2 | 2 roky | NE |
| D3 | rok a ¾ | ANO |
| D4 | 3,5 roku | NE |
| D5 | 2 roky | NE |

Zdroj: vlastní výzkum

3.2.1 NZDM, která se výzkumu účastnila

Jak jsem již zmiňovala výše, rozhovory jsem realizovala ve dvou NZDM, která spadají pod Oblastní charitu Havlíčkův Brod. Konkrétně se tedy jedná o eNCéčko – nízkoprahové centrum pro děti a mládež a Nízkoprahový klub Ban! I přesto, že obě zařízení sídlí v jiném městě, pracovníci spolu aktivně spolupracují a konzultují vše, co je zapotřebí.

Do eNCéčka mohou docházet klienti ve věku od 10 do 21 let ze Světlé nad Sázavou nebo z okolí do 15 km od již zmíněného města. Potenciální klienti se však musí aktuálně nacházet v nepříznivé sociální situaci, kdy např. mají omezující životní podmínky či se kvůli svému současnému životního stylu potýkají konfliktně se společností a zároveň nenachází potřebnou oporu v někom, kdo by jim s řešením jejich nelehké situace pomohl. Avšak co se týká Nízkoprahového klubu Ban!, sem mohou klienti zavítat již ve věku 8 let a mohou jej dále navštěvovat do dovršení 20 let. Pracovníci též přijímají klienty, které ohrožuje jejich nepříznivá sociální situace či způsob života, jenž vedou a zároveň chtějí svoji situaci řešit. Služba je tentokrát určena pro osoby žijící přímo v Havlíčkově Brodě nebo ve spádových obcích (Oblastní charita Havlíčkův Brod, 2020).

3.3 Realizace rozhovorů

Rozhovory probíhaly v průběhu měsíce května 2020, a to vždy v kanceláři pracovníků daného zařízení. Vzhledem k tomu, že každý dotazovaný vyjádřil souhlas s tím, že si rozhovor, respektive sluchový záznam, mohu nahrávat, využila jsem této možnosti a k nahrávání jsem použila svůj mobilní telefon. Jednotlivé rozhovory jsem následně doslovně přepsala a zakódovala. Průměrná doba rozhovorů činila 35 minut.

3.4 Limity výzkumu

Zaměřím-li se právě na limity výzkumu, musím říci, že svým způsobem za určitý limit považuji to, že výpovědi pracovníků mohou být zčásti ovlivněné tím, že ve své práci zmiňují organizaci, pod kterou obě NZDM spadají. Z tohoto důvodu mohou proto vznikat u někoho z dotazovaných určité obavy z možné identifikace svými kolegy či nadřízenými. Nicméně dle mého názoru bylo nezbytné si specifikovat určitá NZDM, aby získané poznatky mohly také posloužit k jejich zpětné vazbě týkající se IP.

Nicméně musím také zmínit, že získaná data mohou být zčásti rovněž ovlivněna mnou. Miovský (2006) totiž udává, že u kvalitativního výzkumu mnohdy dochází opravdu k tomu, že data jsou výzkumníkem nějakým způsobem ovlivněna, neboť bez jeho aktivní účasti není možné výzkum realizovat.

Dále jsem si také vědoma toho, že informace získané z mého výzkumu jsou vypovídající pouze o dané skupině dotazovaných a není tedy možné je zobecňovat i na ostatní pracovníky působící v NZDM, avšak navzdory tomu může být pro ně tato práce přínosem.

3.5 Etika výzkumu

V této části lze říci, že v rámci každého kvalitativního výzkumu je zapotřebí věnovat pozornost také řadě etických otázek. Etika výzkumu totiž souvisí s obecnými principy, která jsou již řadu let definována v podobě etických zásad chování. Tyto principy však nejsou přesná pravidla, proto se s nimi za některých okolností můžeme konfrontovat. Z čehož tedy vyplývá, že vždy záleží právě na výzkumníkovi, aby věnoval dostatečnou pozornost všem aspektům týkajících se jeho výzkumu (Švaříček et al., 2014). Dle Walkera (2013) se výzkum zpravidla realizuje na základě etických norem, které ochraňují

nejen dotazované, ale i výzkumníky. Ochrana obou stran má tak své neopomenutelné opodstatnění.

V kompetenci výzkumníka ale bohužel není, aby dopředu zabránil všem možným situacím, které by v rámci výzkumu v negativním slova smyslu mohly nastat. Z tohoto důvodu je tedy zapotřebí, aby výzkumník byl schopen reagovat v dané situaci spontánně, a to za pomoci své empatie a zdravého úsudku. Každopádně vždy musí mít také na paměti, že k lidem se přistupuje s úctou. Výzkumník tedy svůj výzkum musí realizovat tak, aby docílil co nejvíce možného přínosu a zároveň, aby co nejméně ohrožoval dotazovaného (Mioviský, 2004 in Mioviský, 2006).

Některé nezbytné etické zásady uvádí ve své publikaci Gavora (2010 in Linderová et al., 2016). Vždy je důležité, aby účast dotazovaných na výzkumu byla dobrovolná. Nikdo tedy nemá právo potenciálního dotazovaného do výzkumu nějakým způsobem nutit. Velmi žádoucí je předat dotazovaným informace týkající se výzkumu, tedy např. informovat je o jejich úloze ve výzkumu, o následném publikování výsledků a o dalších podmínkách, které s realizací výzkumu úzce souvisí. Účastník výzkumu musí vždy vyjádřit svůj souhlas se výzkumu účastnit. Další zásadou je také fakt, že výzkum musí být uskutečňován tak, aby na straně dotazovaných nedošlo k nějakému ublížení, např. k frustraci. Dále také, že výzkumník klade jen takové otázky, jejichž odpovědi nejsou v protikladu s etikou. Zároveň je povinen vždy zachovat dotazované v co nejvyšší možné anonymitě, tedy např. nikde nezveřejňuje jejich osobní údaje apod. Získaná data nesmí výzkumník v žádném případě pozměňovat či vědomě vynechávat.

Všichni dotazovaní byli informováni o tom, že výzkum je zcela anonymní a získané poznatky budou sloužit pro vypracování mé diplomové práce. Zároveň jsem také zmiňovala, že pro co nejvyšší zachování anonymity nebudu ve své práci diferencovat jejich pracovní pozice či pohlaví. Všichni zúčastnění souhlasili též s tím, že v diplomové práci mohu zmínit, že jsem výzkum realizovala s pracovníky NZDM, kteří spadají pod Oblastní charitu Havlíčkův Brod. Označení dotazovaných D1, D2,... je zcela náhodné.

Zúčastněné jsem obeznámila rovněž i s tím, že pokud budou mít zájem, svoji práci jim po finálním dokončení poskytnu k prostudování.

4 VÝSLEDKY

V této části se zabývám samotnou analýzou a interpretací získaných dat. Pro autentičnost též uvádím úryvky jednotlivých rozhovorů. Na základě získaných informací jsem stanovila následující podkapitoly, které vycházejí z kategorií:

- Počátky IP z pohledu pracovníků
- Přístup klientů
- Odlišnosti v přístupu klientů
- Témata
- Pozitiva
- Negativa
- Postoj pracovníků
- Návrhy na změnu

V neposlední řadě v druhé části této kapitoly podrobněji rozepisují analýzu rozhovorů za pomoci otevřeného a axiálního kódování, které bylo pro výzkumnou část této práce stěžejní.

4.1 Počátky IP z pohledu pracovníků

Na základě rozhovorů se mi podařilo rozklíčovat, co konkrétně pracovníkům pomohlo, aby se v počátcích svého působení v NZDM dokázali správně zorientovat v procesu IP. Tyto informace shrnuji v tabulce 2, ze které je jednoznačně patrné, že právě kolegové, případně vedoucí, byli pro všechny dotazované v tomto období velmi významní, neboť poskytovali dotazovaným nezbytné informace týkající pravidel procesu IP. Každopádně z této tabulky lze rovněž vyčíst, že kromě ostatních pracovníků, měly svoji významnou úlohu také dokumenty zabývající se touto problematikou. A to u většiny z dotazovaných. Konkrétně se jednalo o metodiky a standardy kvality. Nicméně dotazovaný D3 rovněž zmiňoval i zkušenosti, které mu v počátcích pomohly se v procesu IP v NZDM zorientovat. Získal je však z jiných sociálních služeb, kde předtím pracoval. Dotazovaný D4 hovořil též o tom, že i opakující se témata klientů, které si dávali do svých IP, byly pro něj prospěšné.

Tabulka 2: Podpora pracovníků při učení se procesu IP

| Pracovník | Podpora, pomoc |
|------------------|---|
| D1 | bývalá vedoucí |
| D2 | kolegové, metodický pokyn |
| D3 | kolegové, zkušenosti, standardy kvality |
| D4 | kolegové, spolupráce na tvorbě způsobu plánování, opakující se témata klientů |
| D5 | kolegové, metodiky |

Zdroj: vlastní výzkum

Mimo jiné ještě dotazovaní D1 a D5 též hovořili o tom, že období, kdy se učili proces IP v NZDM bylo pro ně náročné. „*No a co se týká individuálního plánování, tak bylo ze začátku pro mě velmi nepřehledné, obsahovalo moc informací. Celkově to bylo náročný období.*“ (D1)

„*Protože práce v nízkoprahu je moje první zkušenost, tak to nebylo úplně snadný.*“ (D5)

4.2 Přístup klientů

Popis přístupu klientů k procesu IP se od jednotlivých pracovníků lišil. Zároveň také odlišně zmiňovali i důvody, které, dle nich, klienty ovlivňují. Pouze dotazovaní D1 a D4 se nezávisle na sobě shodli na tom, že přístup klientů je různý. Což představuje skutečnost, že někdo na svém IP pracovat chce a jiný naopak ne. Nicméně dotazovaný D2 hodnotil přístup klientů jako pozitivní. Svým způsobem však opačný pohled mají dotazovaní D3 a D5, neboť dotazovaný D3 vnímá přístup klientů jako skeptický a dotazovaný D5 si myslí, že klienti k procesu IP přistupují tak, jako by to byla jejich povinnost. Tyto informace jsou blíže rozpracované v následující tabulce č. 3.

Tabulka č. 3: Přístupy klientů k IP

| Pracovník | Přístup | Důvod |
|------------------|----------------|--|
| D1 | různý | někteří vnímají zařízení jako volnočasový klub |
| D2 | pozitivní | pravidelní klienti jsou zvyklí |
| D3 | skeptický | přílišná formálnost |
| D4 | různý | Pracují, než si samotný cíl stanoví. Myslí si, že už na tom pracovat nemusí. Omrzí je to; kladou si na sebe vysoké nároky. |
| D5 | povinnost | Klienti mají pocit, že bez IP nelze být na klubu. |

Zdroj: vlastní výzkum

Dotazovaný D2 mimo jiné také hovořil o tom, že proces IP někdy bývá pro nové klienty nesrozumitelný. *„Pro nově přicházející je to občas méně srozumitelné a chvíli trvá, než veškeré nové informace zpracují.“*

Konkrétně dotazovaný D3 vnímá aktuální formálnost IP jako bariéru pro klienty. *„Takže tím jak ho máme poměrně formálně laděnej, je to prostě nějaký formulář, vezme si svůj čas a všechno má nějaký náležitosti, tak si myslím, že to funguje trošku jako bariéra pro klienty. (...)Teď je to prostě moc nalajnovaný, lidi si na to mohou zvyknout, ale máme tu zpětnou vazbu, že je to moc nebaví s námi tohle řešit.“*

Dotazovaný D5 upozorňuje na to, že v některých případech dochází k tomu, kdy s klientem na klubu řeší jeho nepříznivou situaci, ale klient si jej nechce stanovit do IP. *„Také se stává, že řešíme jejich nepříznivou situaci na klubu, ale klienti si to do plánu nechtějí stanovit.“*

4.3 Odlišnosti v přístupu klientů

Z následující tabulky č. 4 lze vyčíst, že téměř všichni pracovníci, kromě jednoho, se jednoznačně shodli na tom, že právě věk je velmi významným faktorem, který ovlivňuje klientův přístup k procesu IP. Dotazovaný D3, který jako jediný nezmiňoval věk jako významný ovlivňující faktor, hovořil o tom, že z jeho pohledu to jsou právě rozumové dovednosti, které se nejvíce na přístupu klientů podílí. Kromě již zmíněného dotazovaného D1 hovořil i o míře komunikativnosti klienta a dotazovaný D5 také o vyspělosti a osobnosti klienta. Podle dotazovaných pracovníků mají totiž i tyto faktory svůj nezanedbatelný vliv.

Tabulka č. 4: Faktory ovlivňující přístup klientů

| Pracovník | Faktory |
|-----------|--|
| D1 | věk, míra komunikativnosti klienta |
| D2 | Věk |
| D3 | rozumové dovednosti |
| D4 | Věk |
| D5 | věk, vyspělost klienta a jeho osobnost |

Zdroj: vlastní výzkum

Dotazovaný D1 též zmiňoval pomyslnou věkovou hranici. „Z praxe mi přijde, že starší klienti, tj. 14 let a více, vnímají proces individuálního plánování více zodpovědně než mladší klienti.“

„Starší klienti přistupují dle mého názoru k IP zodpovědněji a snaží se cíle dosáhnout. Naopak mladší klienty musíme více k plnění IP motivovat a podporovat.“ (D2)

Následně dotazovaný D3 také podotýká, že někteří klienti si rádi IP nazývají svými jmény. „Jo, třeba oni mají moc rádi, jako hlavně ty mladý mají rádi, že si to třeba nějak nazvou. Má to prostě jejich jméno.“

Ty starší už dokážou říct, co by možná chtěli, nebo co by ke změně mohlo vést. Ty mladší většinou moc netuší, co chceme, takže jsou to jednoduché cíle a otázky položené tak, aby aspoň něco řekli a měli z toho i radost, že na to přišli.“ (D4)

„Podle mě si někdy starší klienti myslí, že i když si něco naplánují, tak to potom můžou hodit za hlavu a pracovníci jim to musí více připomínat.“ (D5)

4.4 Témata

V této části je nezbytné říci, že všichni dotazovaní odpověděli, že právě škola, respektive studijní prospěch, bývá velmi častým tématem, které klienti NZDM řeší a zároveň na něm často pracují i v rámci svých IP. Kromě školy se mezi častá témata řadí také mezilidské vztahy. Dále např. dotazovaný D1 jako jediný zmiňoval i zvýšení sebevědomí a lásky k sobě samému. Dotazovaný D2 mimo jiné hovořil i o návykových látkách, které tedy úzce souvisí s NZDM jakožto s preventivní službou, ale také i o zájmových kroužcích. V neposlední řadě se mi od dotazovaného D3 též podařilo zjistit, že i volný čas, dovednosti a korekce chování bývají často užívanými tématy v rámci IP. Tyto informace jsou shrnuty v následující tabulce č. 5.

Tabulka č. 5: Častá témata stanovovaných cílů v IP

| Pracovník | Témata |
|------------------|---|
| D1 | škola, vrstevnické a rodinné vztahy, zvýšení sebevědomí a lásky k sobě samému |
| D2 | škola, rodinné a vrstevnické vztahy, návykové látky, zájmové kroužky |
| D3 | škola, volný čas, dovednosti, korekce chování |
| D4 | škola, vztahy |
| D5 | škola, rodinné, vrstevnické a partnerské vztahy |

Zdroj: vlastní výzkum

Dotazovaný D1 dále zdůrazňuje důležitost tématu týkající se školy. „*Nejvíce využívaným cílem např. v roce 2019 byl cíl týkající se školy. Tím je myšleno nepropadnutí, zlepšení známek, dokončení střední školy apod.*“ Jehož tvrzení svým způsobem potvrzují i někteří ostatní dotazování:

„Jedno z nejčastějších témat je určitě škola.“ (D2)

„*Nejčastěji se setkávám se školou...*“ (D4)

„*Klienti se na nás nejvíce obrací, protože chtějí pomoc se školou, s učením.*“ (D5)

4.5 Pozitiva

Z rozhovorů s pracovníky nebylo možné jednoznačně definovat pozitiva související s IP, neboť názory pracovníků se velmi lišily. Nicméně právě dva z dotazovaných pracovníků se shodli na tom, že za pozitivum vnímají celý proces/tvorbu IP. Z většiny rozhovorů však vyplynulo, že pozitiva úzce souvisí s důvěrou, která panuje mezi klientem a pracovníkem. Dotazovaný D3 však nebyl schopný pozitiva jednoznačně definovat, což odůvodňoval tím, že vždy záleží na daném klientovi. Nicméně z rozhovorů též vyplynulo, že pracovníci na IP oceňují např. to, že díky jeho existenci všichni vědí, co a kdy mají dělat, což je výhodné i v případě zastupitelnosti kolegy. Dále také, že se pracovníci lépe orientují v aktuálních tématech klientů a že klienti jsou díky tomu rovněž motivováni, aby se zamýšleli nad svými potřebami, uměli je pojmenovat a následně o nich také s pracovníky hovořili. Shrnutí této části nalezneme v tabulce č. 6.

Tabulka č. 6: Pozitiva IP

| Pracovník | Pozitiva |
|-----------|--|
| D1 | celá tvorba IP – návštěvy klienta v zařízení; vytváří se důvěra mezi klientem a pracovníkem |
| D2 | celý proces IP; klíčový pracovník zjišťuje více informací o klientovi; klient získává informace; důvěra v pracovníky |
| D3 | nelze definovat – vždy záleží na klientovi |
| D4 | všichni vědí, co mají dělat a kdy; zjistitelnost aktuálních témat klientů pracovníky; zastupitelnost pracovníka v jeho nepřítomnosti druhým pracovníkem (díky IP ví, na čem pracují); prohloubení vztahu mezi pracovníkem a klientem |
| D5 | klient hovoří o tom, co ho trápí, co by chtěl umět; obrací se na pracovníky s nějakou změnou; učí se pojmenovat své potřeby a zároveň se nad nimi zamyslí; důvěra a přátelský vztah mezi pracovníkem a klientem |

Zdroj: vlastní výzkum

Dotazovaný D1 takto hovořil o době, která předchází samotné tvorbě IP. „*Je to doba, kdy se nejvíce vytváří důvěra mezi klientem a pracovníkem, což je dle mého snad to nejdůležitější. Na základě důvěry se naše spolupráce může vyvíjet a tak klienty můžeme posunout i třeba jen o kousek dál.*“

Dotazovaný D2 upozorňoval na důležitost IP a zároveň i na dobu, která předchází samotné tvorbě IP. „*Kdyby se IP uzavíralo ihned po příchodu klienta, neviděl bych v tom tak velký smysl. (...) Po uzavření IP se tak lépe pracuje jak klientovi, tak i pracovníkům. V tom vidím smysl této práce.*“

4.6 Negativa

Stejně tak, jako tomu bylo při analyzování pozitiv, tak ani u negativ nelze z rozhovorů jednoznačně říci, jaká negativa IP pracovníci NZDM vnímají. Faktem je, že jejich názory se většinou různí. Navzdory tomu však mezi sebou mohou souviset. V rámci rozhovorů v částech zaměřených na negativa jsem získala informace o tom, že problémem IP může být právě jeho přílišná formálnost a nízká flexibilita, kromě toho ale také to, že IP musí být vždy sepsané, čímž zabírá čas, kterého je zapotřebí nejen tedy u samotného vzniku IP, ale také i u jeho hodnocení, případně prodlužování. Někteří klienti mívají údajně mizivou schopnost otevřít se zabývat se formalitami. Každopádně v některých případech může dokonce dojít až k tomu, kdy klient z nějakého důvodu přestane do zařízení docházet a jeho IP tak ztrácí mnohdy význam. Bohužel někdy může být vnímán za negativum také celý proces IP. Z následující tabulky č. 7 lze konkrétně zjistit, jak který dotazovaný pracovník v této oblasti odpovídal.

Tabulka č. 7: Negativa IP

| Pracovník | Negativa |
|-----------|--|
| D1 | klient přestane do zařízení docházet |
| D2 | celý proces |
| D3 | přílišná formálnost, nízká flexibilita |
| D4 | IP musí být napsané, čas, hodnocení, prodlužování |
| D5 | malá schopnost klienta otevřít se a zabývat se formalitami |

Zdroj: vlastní výzkum

Dotazovaný D1 hovoří o situacích, kdy klient po uzavření IP výrazně omezí svoji docházku do zařízení. *Určité období na osobním cíli společně pracujeme a pak se kolikrát právě stane, že klient omezí svou docházku a osobní cíl, se kterým zároveň vyprší smlouva,*

musí být nakonec ukončen a vyhodnocen z výkonů z informačního systému. Je škoda, že kolikrát ani nevíme nic o tom, jak se u klienta změnila nepříznivá sociální situace. Klientům je často připomínána platnost smlouvy, že je potřeba provést vyhodnocení, avšak to asi neberou vážně.“

U dotazovaného D2 si můžeme všimnout určité zajímavosti, a to, že proces IP vnímá jako pozitivum, jak jsem uváděla v předchozí kapitole, ale také svým způsobem i jako negativum. *„Asi bych to nenazval úplně negativní věcí, ale za sebe si myslím, že občas právě celý ten proces a průběh jednání se zájemcem může klienta odradit, protože mu připadá možná až zbytečně dlouhý.“*

Dotazovaný D3 mimo jiné také hovoří o emocích, které se u klientů vyskytují v souvislosti s IP. *„U těch děcek je to z velké části o emocích než o rozumu. Oni chápou, že je potřeba dělat individuální plán, ale dělají to s tou emoci, že to je skoro jako kdybychom je museli vytáhnout ze školy. Je to samozřejmě bariéra pro všechny, zároveň pro to plánování.“*

Dotazovaný D4 přímo uvádí příklad, který by byl pro IP vhodný, ale na základě času není možné, aby byl na něj utvořen IP. *„Přijde holčička, že nechápe, jak vyplnit přihlášku. Pomůže jí s tím hned. Ona je vděčná, má to hotové. Byl by to krásný cíl se 100% plnění, i ona by měla radost, ale nezapiše se to, protože kdybychom všechno předtím měli zapisovat, tak nic neuděláme a ani oni za námi nechodí. Čas je velkým negativem u IP.“*

4.7 Postoj pracovníků

Ani u této podkapitoly nelze jednoznačně definovat převažující postoje pracovníků k IP, neboť i zde se jejich názory různí. Navzdory tomu si ale myslím, že výroky pracovníků, kteří se výzkumu účastnili, mohou vézt své kolegy, a to i z jiných NZDM, k určitému zamyšlení. Z rozhovorů jsem se totiž dozvěděla nejen to, že někteří pracovníci jsou se současnou podobou IP spokojeni a že IP je opravdu zapotřebí, ale také, že je podle jednoho z nich IP vnímáno jako jakési nutné zlo pro NZDM. Zároveň také, že jeho neopomenutelnou výhodou je to, že díky němu všichni vědí, co a jak budou v rámci poskytování sociální služby dělat. Kromě toho bylo rovněž zmíněno, že informovanost kraje a donátorů je svým způsobem závislá právě na IP, což ve své podstatě zvyšuje také jeho význam. Nicméně dle jednoho z pracovníků by podoba IP neměla být tolik

jednoznačně určená. Jednoznačně je ale zapotřebí, aby se na klienty nekladly příliš velké nároky a aby jejich stanovované cíle byly skutečně dostupné a v lepším případě i jednoduché. Jednotlivé odpovědi pracovníků jsou shrnuty v tabulce č. 8.

Tabulka č. 8: Postoj pracovníků k IP

| Pracovník | Postoj |
|------------------|---|
| D1 | může zlepšit kvalitu klientova života a posunout ho dál |
| D2 | proces IP v naší službě je dobře nastavený |
| D3 | je jednoznačně potřeba, sociální pracovník se bez něj neobejde |
| D4 | IP je takové nutné zlo pro nízkoprahy; každý si určí, co bude dělat a jak to bude vypadat; důležitá je i informovanost kraje a donátorů |
| D5 | IP by neměly být tak striktně dané; cíle by měly být dostupné a jednoduché; na klienty by se neměly klást velké nároky |

Zdroj: vlastní výzkum

Dotazovaný D1 vidí smysl IP i u klientů, u kterých je plánování náročnější. „S některými klienty je individuální plánování trochu náročnější, ale smysl to určitě má.“

Dotazovaný D3 klade velký důraz na existenci IP. „Za mě individuál jednoznačně musí být a je dobře, že je a není o tom žádnéj pochyb. Je to důležitý, že i ty hodnotíš svoji práci. Všechno jde skrz individuál.“

Dotazovaný D4 též vysvětluje potřebnou informovanost kraje a donátorů. „Kdyby to nebylo, tak by těžko kraj věděl, nebo donátoři věděli, jestli si v klubu klienti fakt jenom nehrajou nebo jestli se tam nedějou nějaký jiný věci, který by neměly.“

Dotazovaný D5 hovoří také o tom, proč by se na klienty neměly klást velké nároky. „...přece jen pracujeme s mládeží od 8 let a ne všichni umí pojmenovat to, s čím by potřeboval pomoc.“

4.8 Návrhy na změnu

Z rozhovorů vyplynulo, že většina pracovníků by nějakou změnu týkající se procesu IP uvítala. Nicméně dotazovaní D1 a D2 se však vyjádřili s tím, že jsou s aktuálním nastavením IP spokojeni a z tohoto důvodu by tedy nyní neprováděli žádné změny. Co se týká ostatních dotazovaných, ty by byli rádi, kdyby např. změnou prošly formuláře, což ve finále může představovat méně dokumentů a předávaných informací. Svoji pozornost by si dle pracovníků zasloužil také čas. Dotazovaný D3 rovněž hovořil i o tom, že by IP mělo být volnější, aby se více přiblížilo cílové skupině.

Tabulka č. 9: Návrhy pracovníků na změnu IP

| Pracovník | Návrhy |
|-----------|---|
| D1 | žádné |
| D2 | žádné |
| D3 | více volnější – potřeba přiblížit se cílové skupině |
| D4 | méně papírování, více se zaměřit na čas, rozšířit okruh témat |
| D5 | pro klienty více času stráveného na klubu, než dojde k procesu IP; změna formulářů – méně informací |

Zdroj: vlastní výzkum

Dotazovaný D3 v rozhovoru zmiňoval, že v současné době je změna IP u něj v zařízení aktuální. „*To znamená, že my se teďka chceme na to zaměřit, chceme zjistit, jaký ještě další metody individuálního plánování lze využít, a chceme to vyzkoušet.*“ V souvislosti s tím též hovořil o potřebě volnějšího přístupu. „*My to nechceme mít jako úplně volný, protože prostě se zase musíme hejbat, pohybovat v některých jako mezích standardů, ale myslím si, že ten prostor máme nějak jako se přiblížit k té cílovce.*“

Dotazovaný D4 takto vysvětloval, jak by rozšířil okruh témat, která by spadala do IP. „Změnil bych i to, že do IP by spadalo, co jsme třeba udělali na tom klubu, bylo to prospěšný a stačilo by to zapsané pouze od nás, nezhodnocené od klienta.“ V souvislosti s tím zmiňoval i to, že by se více mělo oceňovat, že klienti na klubu tráví svůj čas a nedopouští se tak škodlivého chování. „ Taky by bylo fajn, aby se více oceňovalo to, že klienti v tom klubu aspoň jsou, že nejsou někde venku a nepáchaj něco nekalýho.“

4.9 Otevřené kódování a axiální kódování

V této kapitole podrobněji uvádím svoji analýzu rozhovorů. Mimo jiné je zde též uveden seznam kategorií a kódů, které jsem při své práci využívala.

4.9.1 Otevřené kódování

Kategorie: Počátky IP z pohledu pracovníků

Vesměs lze říci, že každý z dotazovaných pracovníků si našel zpočátku svého působení v NZDM účinnou podporu, která mu pomohla se v procesu IP v zařízení dobře zorientovat a zapamatovat si tak i jednotlivé kroky a náležitosti týkající se již zmíněného IP. Pro některé z nich bylo toto období poněkud náročnější. Svou roli však mohly mít i již získané zkušenosti. Každopádně neopomenutelnou oporou byli pro dotazované pracovníky jejich kolegové, případně vedoucí, a dokumenty zabývající se zmíněnou problematikou. Nicméně také opakující se témata klientů v rámci IP též posloužily k lepšímu uchopení procesu ze strany pracovníka.

Kódy:

- Kolegové
- Metodiky
- Zkušenosti
- Standardy kvality
- Spolupráce na tvorbě
- Opakující se témata
- Nepřehlednost
- Náročné období

Kategorie: Přístup klientů

Na základě této kategorie je možné říci, že pracovníci vnímají přístup klientů k procesu IP různě. Jeden z dotazovaných hovořil o tom, že určitým problémem je skutečnost, že někteří klienti vnímají zařízení spíše jako volnočasový klub, což se samozřejmě následně objevuje i v jejich přístupu k IP. Další z dotazovaných však hovořil o tom, že si myslí, že pravidelní klienti jsou již na proces IP zvyklí, avšak pro nové, že může být proces IP problematický, neboť potřebují zpravidla nějaký čas, než procesu porozumí. Nicméně jiný z dotazovaných pracovníků upozorňoval na přílišnou formálnost, která na klienty může působit jako bariéra a je jí zapotřebí tedy brát v potaz. Rovněž i skutečnost, že klienty práce na svém IP tzv. omrzí či si na sebe stanovili příliš vysoké nároky, je též často vyskytující. Kromě toho se pracovníci NZDM mohou též setkat s tím, že někteří klienty vnímají proces IP jako svoji povinnost, bez jejíhož splnění nemohou být na klubu. Jeden z pracovníků také zmiňoval i to, že se v některých případech setkává i s tím, kdy daný klient řeší svoji situaci tzv. na klubu, ale do IP si jej odmítá stanovit.

Kódy:

- Volnočasový klub – vnímáno klienty
- Pravidelní klienti jsou zvyklí
- Noví klienti hůře chápou proces IP
- Formálnost – bariéra
- Práce před stanovením IP
- Domněnka, že už pracovat nemusí
- Práce na IP klienty nebaví
- Vysoké nároky
- Pocit povinnosti
- Odmítá si svůj problém stanovit do IP

Kategorie: Odlišnosti v přístupu klientů

Na otázku, zda pracovníci vnímají v přístupu klientů v rámci procesu IP nějaké odlišnosti vyplývající z určitých faktorů, odpověděli dotazovaní téměř jednoznačně. Většina z nich totiž sdělila, že právě věk je významným faktorem. Mimo jiné někteří pracovníci hovořili také o míře komunikativnosti klienta, dále o rozumových dovednostech či o vyspělosti a osobnosti klienta. Někteří z nich se též shodli na tom, že starší klienti přistupují k IP zodpovědněji než ti mladší. Zároveň byl zmíněn také názor, že starší klienti oproti těm mladším dokáží spíše říci, co by možná chtěli, anebo co by mohlo ke změně vést. Navzdory tomu ale jeden z pracovníků hovořil o tom, že si myslí, že u starších klientů je situace složitější v tom, že si do svého IP něco naplánují a občas brzy poté získají pocit, že už to mohou hodit tzv. za hlavu a pracovníci jim to tedy musí více připomínat. Naopak mladší klienti si prý rádi svůj IP nějak pojmenovávají.

Kódy:

- Věk
- Komunikativnost
- Rozumové dovednosti
- Vyspělost
- Osobnost klientů
- Zodpovědnost
- Motivace
- Podpora
- Pojmenovávání IP klienty
- Schopnost definovat, co chce klient změnit
- Vědění, jak lze dosáhnout změny
- Neporozumění IP
- Jednoduché cíle a otázky
- Hození za hlavu
- Připomínání pracovníky

Kategorie: Témata

Na základě rozhovorů s pracovníky se mi podařilo zjistit, že právě škola bývá velmi častým tématem, které klienti NZDM řeší a zároveň si jej dávají i do svých IP. Mimo to, jsou ale také často využívané IP zaměřené na mezilidské vztahy, tedy na rodinné, vrstevnické a partnerské. Zároveň někteří klienti v rámci svých IP pracují i na zvýšení sebevědomí a lásky k sobě samému. Nicméně pracovníci NZDM se též setkávají i s tématy týkající se návykových látek, zájmových kroužků či trávení volného času obecně. Výjimkou nejsou ani dovednosti nebo nějaké korekce chování.

Kódy:

- Škola
- Mezilidské vztahy
- Sebevědomí
- Sebeláska
- Návykové látky
- Zájmové kroužky
- Volný čas
- Dovednosti
- Korekce chování

Kategorie: Pozitiva

Velkým pozitivem, na kterém se řada pracovníků shodla, je právě důvěra, která postupně vzniká na straně klienta k pracovníkovi. Svým způsobem se jedná o to, že se mezi nimi postupně prohloubí vztah a vznikne jakési přátelství. Někteří pracovníci však za pozitivum též vnímají i celý proces/tvorbu IP. Nicméně po jeho uzavření se lépe pracuje klientovi i pracovníkovi. Dále se mi též podařilo zjistit, že pozitivně je vnímáno i to, že v rámci procesu IP zjišťuje klíčový pracovník více informací o klientovi a zároveň klient získává informace nejen o službě, ale i o procesu IP. Mimo jiné také všichni vědí, co mají dělat a kdy, což je výhodou i v případě zastupitelnosti pracovníka v jeho nepřítomnosti. Pracovníci se též lépe orientují v aktuálních tématech svých klientů. Jeden z pracovníků také hovořil o tom, že je dobré, že klienti hovoří o tom, co je trápí nebo co by chtěli umět a z tohoto důvodu se tedy následně obrací na pracovníky. Díky tomu, že se nad svými

potřebami zamyslí, učí se je i pojmenovat. Další z pracovníků mi však také pověděl, že dle něj nelze pozitiva IP jednoznačně definovat, protože ty se vždy vážou ke konkrétnímu klientovi.

Kódy:

- Důvěra
- Přátelství
- Celý proces IP
- Po uzavření IP lepší práce pro oba
- Získávání informací – pracovník
- Získávání informací – klient
- Ví se, co a kdy se musí dělat
- Zastupitelnost pracovníka
- Lepší orientace v aktuálních tématech
- Povídání o trápení
- Co chce umět
- Pomoc hledá u pracovníků
- Zamyšlení se nad potřebami
- Pojmenování potřeb
- Nelze definovat – vždy konkrétní klient

Kategorie: Negativa

Názory pracovníků na proces IP byly různé. Jeden z nich dokonce označil svým způsobem za negativum celý proces IP, což vysvětloval následně tím, že klientovi může připadat zbytečně dlouhý a z tohoto důvodu ho odradí. Nicméně daný pracovník je sám za sebe s IP spokojený a zároveň jej uvedl i jako pozitivum. Mezi další negativa pracovníci zařadili přílišnou formálnost a nízkou flexibilitu IP, dále také to, že IP musí být napsané a musí se hodnotit, případně prodlužovat. Nicméně také čas byl vnímán jako určité negativum IP, což daný pracovník následně vysvětlil. Dle něj je totiž škoda, že se IP netvoří i např. na situaci, kdy dorazí do zařízení klient s prosbou o pomoc při vyplnění přihlášky. Za této situace by tedy pracovník s klientem ztráceli tzv. čas tvorbou IP a na

samotnou přihlášku by jim už nemusel zbývat. Zároveň by tímto postupem mohl být i klient odrazen. Navzdory tomu by se ale jednalo o hezký cíl, který by byl splněný na 100 % a daný klient by z toho mohl mít radost. Kromě toho jsem ale také zjistila, že negativem bývá vnímána i situace, kdy klient přestane do zařízení docházet. Někteří klienti prý mají též obtíže otevřít se a v některých případech se nechtějí zabývat formalitami. U části klientů IP vyvolává dokonce emoce spojené se školou.

Kódy:

- Celý proces IP
- Formálnost
- Nízká flexibilita
- Písemná forma
- Hodnocení
- Prodlužování
- Čas
- Nevyužívané situace do IP
- Odrazení klienta
- Vysoké plnění cíle
- Klient přestane docházet
- Klientovo otevření se pracovníkovi – obtíže
- Klienti se nechtějí zabývat formalitami
- Vyvolání emocí spojených se školou – bariéra

Kategorie: Postoj pracovníků

Jeden z pracovníků mi v rámci našeho rozhovoru pověděl, že dle něj je IP jednoznačně potřeba, neboť sociální pracovník se bez něj neobejde. I on totiž musí hodnotit svoji práci. Mimo jiné dle dotazovaného se od IP odvíjí i řada jiných věcí. Další z pracovníků hovořil o tom, že si myslí, že proces IP je v jeho službě dobře nastavený. Zajímavostí ale je, že jiný z pracovníků nazval IP nutným zlem pro NZDM. V souvislosti s tím mi dále také sdělil, jaký další postoj k IP zaujímá. Za dobré považuje skutečnost, že si každý určí, co bude dělat a jak to bude vypadat. Určitý význam též vnímá i v informovanosti kraje a donátorů, kteří díky IP mají lepší přehled o tom, jak zařízení funguje. Mezi další názory

patří také to, že IP by neměly být tolik striktně dané, cíle by měly být dostupné a jednoduché a zároveň by se na klienty neměly klást velké nároky. Dle jednoho z dotazovaných může IP také zlepšit kvalitu klientova života a posunout ho dál, má tedy určitě smysl.

Kódy:

- Kvalita života
- Posun v životě
- IP má smysl
- Dobře nastavený proces IP ve službě
- IP je potřeba
- Hodnocení práce sociálním pracovníkem
- IP je nutné zlo
- Jasně dáno, co kdo bude dělat a jak
- Informování kraje a donátorů
- Přílišná striktní forma IP
- Jsou zapotřebí dostupné a jednoduché cíle
- Klienti si kladou na sebe velké nároky

Kategorie: Návrhy na změnu

Někteří z pracovníků se nezávisle na sobě shodli na tom, že jsou se stávajícím procesem IP spokojeni a tudíž by aktuálně nerealizovali žádné změny. Nicméně pravdou je, že větší část dotazovaných pracovníků by nějaké změny týkající se IP uskutečnit chtěla. Jeden z nich hovořil např. o tom, že je zapotřebí, aby byl proces IP volnější a přiblížil se tak více cílové skupině. V pracovním týmu se nyní na to chystají zaměřit, chtějí také zjistit, jaké další metody mohou u procesu IP využívat. Zbylí dotazovaní mi sdělili, že by bylo vhodné, aby ubylo dokumentů, které se musí zpracovávat v souvislosti s tvorbou IP a také že některé informace, které jsou nyní uvedeny ve formulářích, by mohly být z nich odebrány. Zároveň by pracovníci chtěli věnovat také větší pozornost času, tedy např. umožnit klientům větší dobu strávenou na klubu, než s nimi bude započaté IP. Jeden z pracovníků by uvítal i rozšíření okruhu témat. Rád by tam totiž zahrnul i věci, kterým se s klientem věnoval na klubu, a byly prospěšné. V tomto případě by ponechal sepsání

IP jen na pracovníkovi. Dále by chtěl také více oceňovat i to, že klienti vůbec na klubu svůj čas tráví a nevěnují se naopak škodlivému chování.

Kódy:

- Spokojenost s IP
- Potřeba přiblížit IP cílové skupině – větší volnost
- Méně dokumentů
- Úprava formulářů – odebrání některých informací
- Čas
- Rozšíření okruhu témat
- Zaměření se na další metody IP

4.9.2 Axiální kódování

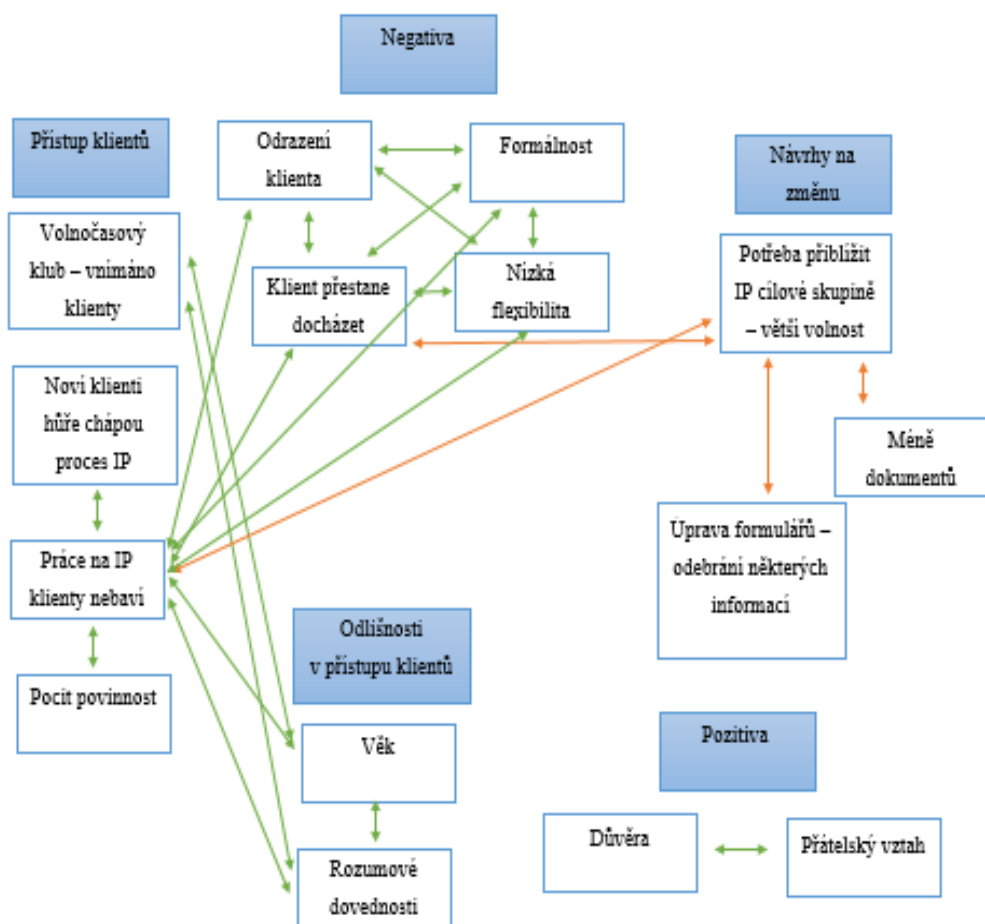
V průběhu axiálního kódování byly objevovány vztahy mezi jednotlivými kategoriemi a jejich hlavními kódy. Pro účely axiálního kódování bylo zvoleno pět kategorií, které se tematicky zaměřují jednak obecně na přístup klientů, dále na odlišnosti v přístupech klientů, pozitiva a negativa IP a na návrhy na změnu IP. Tento proces je blíže popsán na obrázku č. 1. Zelené šipky představují příčinné souvislosti ovlivňující přístup klientů k procesu IP.

O tom, jak bude daný klient k IP přistupovat, mnohdy totiž rozhoduje nejen jeho věk, ale i rozumové dovednosti, které se mohou navzdory dosaženého věku u jednotlivých klientů lišit. S tímto následně souvisí i to, že někteří klienti nejsou schopni dostatečně porozumět významu IP, neboť např. zařízení NZDM nevnímají jako sociální službu, ale spíše jako volnočasový klub. Pro některé z nich může být také IP příliš formálně laděné, což se může negativně projevat zejména u nově přichozích klientů. Obecně lze též říci, že proces IP ztěžuje i jeho nízká flexibilita. Zároveň potíží nastává i v případě, kdy klienti považují IP za svoji povinnost a práce na něm je tak mnohdy nebaví. Na základě těchto okolností pak může docházet k tomu, že klienti jsou od služby odrazeni a tudíž do zařízení přestanou docházet. V rámci poskytování sociální služby je také důležité, jaký vztah panuje mezi určitým pracovníkem a klientem. Od pracovníků NZDM se očekává, že jsou schopni se svými klienty navázat přátelský vztah, který je pro spolupráci velmi důležitý. Klienti také musí danému pracovníkovi či pracovníkům důvěřovat. Bez důvěry by totiž poskytování sociální služby nemuselo být dostatečně efektivní.

Červenou šipkou jsou naopak znázorněny možnosti, jakými lze současný stav řešit. Tudíž je zapotřebí, aby se IP přiblížilo více cílové skupině, kterou tvoří děti a mládež. Což lze realizovat např. tím, že upraveny budou současné formuláře vztahující se k IP, které budou nově požadovat méně informací. Dalším krokem, který lze též uskutečnit, je možnost omezit celkové množství dokumentů, které je aktuálně zapotřebí vypracovávat.

Díky těmto změnám mohou tak klienti začít k IP přistupovat pozitivněji, neboť jeho významu dokáží např. lépe porozumět. Zároveň zde existuje i naděje toho, že by jej přestali vnímat jako svoji povinnost. Což by mohlo mít posléze za následek, že práce klienty na IP bude bavit a tudíž vymizí i důvod k tomu, aby kvůli IP přestali do zařízení docházet. Pravidelná docházka klientů do zařízení má totiž elementární význam při práci na změně jejich nepříznivé sociální situace.

Obrázek č.: 1



Zdroj: vlastní výzkum

4.9.3 Konceptuální model

Pro další zpracování dat získaných z rozhovorů jsem se rozhodla využít konceptuální model. Neboť, jak uvádí Švaříček et al. (2014), tento model ve své podstatě vychází z axiálního kódování a poskytuje možnost výzkumníkovi o datech systematicky přemýšlet, vzájemně je k sobě vztahovat komplikovanějšími způsoby a současně brát v úvahu procesuální dynamiku v datech. Což lze jednodušeji vysvětlit i tak, že výzkumník musí rozhodnout, která z jeho kategorií odpovídá např. elementárnímu jevu nebo která utváří jeho příčinnou podmínku apod. Dále ale také věnuje pozornost i vztahům jejich subkategorií či dimenzí dílčích prvků modelu. Ve zjednodušené podobě vypadá schéma tohoto modelu takto:

(A) příčinné podmínky → (B) jev → (C) kontext → (D) intervenující podmínky
→ (E) strategie jednání a interakce → (F) následky

(A) odlišný přístup klientů; odrazení klienta, klient přestane docházet; formálnost; nízká flexibilita; volnočasový klub – vnímáno klienty; noví klienti hůře chápou proces IP, práce na IP klienty nebaví, pocit povinnosti

(B) individuální plánování v NZDM

(C) věk a rozumové dovednosti

(D) potřeba přiblížit IP cílové skupině – větší volnost

(E) stručnější formuláře; méně dokumentů; důvěra, přátelský vztah

(F) klienti začnou přistupovat k IP pozitivněji a zodpovědněji

Vzhledem k tomu, že klienti NZDM přistupují k IP různě, tedy někteří pozitivně a druzí naopak negativně, bylo zapotřebí se této problematice věnovat, neboť IP je povinností každého poskytovatele sociálních služeb. Z tohoto důvodu je tedy zapotřebí, aby IP v dané službě bylo skutečně efektivní. Práce s klienty na IP se pracovníkům bohužel mnohdy nedaří, a to hned z několika důvodů. Jedním z nich je např. skutečnost, kdy je klient IP odrazen a v některých případech dokonce posléze přestane i do zařízení docházet. Také současná přílišná formálnost či nízká flexibilita IP se vyskytuje též jako častý důvod

negativně ovlivňující IP. Někteří klienti dokonce vnímají IP jako svoji povinnost, či je obecně IP nebaví. Zároveň potíže v některých případech nastávají i kvůli tomu, že daný klient nesprávně porozumí významu služby a vnímá pak zařízení např. jako volnočasový klub. Kromě toho je též zřejmé, že pro nově příchozí klienty je IP hůře pochopitelné než pro ty stávající. Kromě těchto důvodů však bylo též zjištěno, že na odlišnostech přístupu klientů k IP má vliv také jejich dosažený věk a rozumové dovednosti. Veškeré tyto skutečnosti následně stěžují průběh a realizaci IP v NZDM. Na základě uvedených zjištění je tedy zapotřebí přiblížit IP cílové skupině. Což znamená, že nově formulované IP by mělo být pro klienty tzv. volnější. Upravovány by tedy měly být nejen formuláře, které by měly být zestručněny, ale i dokumenty jejichž požadovaný počet by se snížil. Za velké pozitivum, které mimo jiné vychází z procesu IP, pracovníci vnímají vznik přátelských vztahů mezi nimi a klienty. V těchto vztazích samozřejmě nesmí chybět důvěra. Zdravě utvořený vztah mezi oběma stranami má též vliv na vzájemnou úspěšnou spolupráci. Cílem pracovníků NZDM je totiž dosáhnout toho, aby klienti správně porozuměli existenci IP a přistupovali k němu pozitivněji a zodpovědněji, což by poté mohlo mít za následek zlepšení jejich nepříznivé sociální situace.

5 DISKUZE

Tato diplomová práce se zabývá tím, jak pracovníci ve vybraných NZDM percipují individuální plánování ve své službě. Větší pozornost je také věnována pozitivum a negativum, která s sebou IP přináší. Zároveň někteří pracovníci též hovořili i o tom, jaké změny by v IP realizovali, a to tak, aby mohlo být IP efektivnější, než je doposud.

Získané výsledky mohou být bohužel ovlivněny tím, že někteří z pracovníků se mohli obávat případné identifikace svými kolegy nebo nadřízenými. Z tohoto důvodu mi tak nemuseli vždy odpovídat dle svého skutečného názoru. O tom zda tato situace nastala či nikoli je možné pouze uvažovat. Každopádně tuto skutečnost si plně uvědomuji a zároveň připomínám, že není v mých silách, abych tomuto smýšlení zcela zamezila. Nicméně všechny zúčastněné pracovníky jsem alespoň opakovaně ubezpečovala o tom, že z mé strany se pokusím o co největší možné zachování jejich anonymity. Žádnému z pracovníků však nevadilo, že ve své práci uvedu organizaci, ve které jsem rozhovory realizovala. V souvislosti s tím též považuji za nezbytné zmínit, že jsem si plně vědoma toho, že získané poznatky vypovídají pouze o dané skupině dotazovaných a není tedy možné je zobecňovat i na další pracovníky působící v jiných NZDM.

V teoretické části jsem dle Lejskové (2019) uváděla, že vztah mezi klientem a pracovníkem NZDM by měl být partnerský. Dále také, že pracovníci NZDM často při své práci s klienty dbají na to, aby se jim dařilo co nejvíce snižovat rizika týkající se zejména užívání návykových látek a dalšího rizikového chování. Kromě Lejskové (2019) také Matoušek et al., (2013) informuje o tom, že pracovníci skutečně usilují o vytvoření partnerského vztahu mezi jimi a klienty. Navzdory tomu ale také podotýká, že tento typ vztahu musí mít určité hranice. V rámci rozhovorů s pracovníky jsem skutečně obdržela obdobné informace. Většina pracovníků totiž svým způsobem partnerský vztah ve své práci s klienty zaznamenávala a považovala jej za důležitý. Zároveň jsem se také dozvíдалa i o tom, že někteří pracovníci pozorují, že mezi častá témata vyskytující se v IP patří např. užívání návykových látek a korekce chování, které tedy ve své podstatě může představovat právě chování rizikové. Tudíž se pracovníci opravdu i v praxi na tyto oblasti zaměřují. O riziku užívání návykových látek a o problémovém chování vyskytující se v období dospívání píše také Vescovelli et al. (2014), ale i Dolejš a Orel (2017), kteří informují o tom, že neplánované a nedomyšlené jednání zapříčiňující určitá rizika, je pro dospívající typické. Dále také o přirozené touze experimentovat, porušovat již ustanovená

pravidla a o sklonech posouvat hranice hovoří Houška a Kotalová (2019), kteří zároveň upozorňují na to, že právě rizikovým chováním může jedinec dávat najevo svému okolí, že má nějaký problém. Sobotková et al. (2014) upozorňuje na to, že rizikové chování v dospívání představuje často užívání návykových látek. Zde je tedy vidět nesporná spojitost těchto dvou často se vyskytujících témat v NZDM. Z těchto důvodů tedy nemůže být překvapující, proč se klienty NZDM v rámci IP zaměřují právě na tyto oblasti. V této části lze tedy říci, že získané informace z rozhovorů jsou v souladu s literaturou, která je blíže vysvětluje.

Zároveň ale také musím podotknout, že i Zeman a Dolejš (2015) zmiňují skutečnost, že v NZDM bývá často s klienty řešeno užívání návykových látek, ale i jejich delikventní chování. Avšak kromě toho též hovoří i o tom, že potíže související se školou, rodinou a vrstevníky, mohou být též důvodem toho, proč klienti mohou vyhledat právě služby NZDM. Z rozhovorů se mi též podařilo toto tvrzení potvrdit. Dokonce jsem také rozklíčovala, že škola a mezilidské vztahy, patří dle dotazovaných pracovníků mezi nejčastější témata, která pracovníci řeší se svými klienty v rámci IP. V návaznosti na to je tedy nezbytné zmínit, že právě školu a s ní související studijní prospěch, označili dokonce všichni dotazovaní jako častou oblast vyskytující se v IP. Myšlenka, že dospívající se chovají rizikově z toho důvodu, že se snaží řešit své problémy, které mohou souviset např. se školou nebo s nízkým sebevědomím, jak uvádím v teoretické části dle Machové a Kubátové (2009 in Zemanová, Dolejš, 2015), se mi nepodařila vyvrátit ani potvrdit.

Nicméně vrátím-li k vrstevnickým vztahům, jakožto k častým tématům IP, mohu říci, že v literatuře se jimi zabývá Thorová (2015), která říká že, právě vrstevníci poskytují danému dospívajícímu tolik potřebnou citovou oporu a zároveň mu také pomáhají snižovat závislost na rodičích. Nastane-li nějaký problém s vrstevníky, je tedy z tohoto zřejmé, že klienti NZDM mohou s pracovníky tuto oblast rovněž často probírat, neboť má v jejich úseku života svoji významnou úlohu.

Na rodinné vztahy, které se dle pracovníků také často vyskytují v rámci IP, se zaměřuje např. Perricone et al. (2014), který hovoří o důležitosti vztahu se sourozencem v souvislosti se sebepojetím člověka. Následně o rozpadu rodiny píše Zemanová a Dolejš (2015). Opět tedy není překvapující, proč se klienti v rámci IP zaměřují i na tuto oblast.

Jeden z pracovníků mi na otázku týkající se častých témat IP odpověděl, že mnohdy bývají zaměřovány i na zvýšení sebevědomí a lásky k sobě samému. O tom, že v období dospívání může docházet ke snížení sebevědomí a sebeúcty informuje Vescovelli et al. (2014). Z jeho tvrzení tedy vyplývá, že IP klienta NZDM zaměřeného na vztah k sobě samému má své opodstatnění i ve vědě. Což svým způsobem potvrzuje i Jedlička et al. (2015), který upozorňuje na časté pocity nejistoty a citové lability vyskytující se právě v období dospívání. Skopal et al. (2014) vidí souvislost s vlastním nízkým sebehodnocením a s výskytem rizikového chování. Tuto spojitost se mi ale v rámci mého výzkumu odhalit nepodařilo.

Z publikace od Matouška et al. (2013) jsem se mimo jiné dočetla, že pracovníci v NZDM se snaží své klienty zatěžovat administrativou co nejméně. Tato informace však nekoresponduje s odpověďmi některých pracovníků, neboť ti zmiňovali, že jim současná podoba IP připadá příliš formální a že by bylo zapotřebí upravit některé formuláře, se kterými by se ve finále snížilo i množství administrativy. Z jejich pohledu, lze tedy říci, že jim současná podoba IP nepřipadá dostatečně efektivní. Zároveň ale platí, že by pracovníci skutečně své klienty, chtěli administrativou zatěžovat co nejméně méně. Kromě toho zmíněný autor též podotýkal, že klienti do zařízení mohou docházet pravidelně i nepravidelně, což se následně může projevit právě na práci v procesu IP. Jeden z pracovníků totiž uváděl, že se někdy setkává s tím, že klient najednou omezí svoji docházku do zařízení a v té době mu vyprší smlouva. IP pak musí být revidováno bez jeho přítomnosti a pracovníci se tak bohužel mnohdy ani nedozví, jak se situace u daného klienta změnila či nikoli. Také Kotová et al. (2015) upozorňuje na tuto situaci, kdy klient přestane do zařízení docházet a jeho IP musí být následně hodnoceno bez jeho přítomnosti, tedy pouze pracovníkem.

Z mého výzkumu též vyplynulo, že NZDM vede klienty k tomu, aby se nad svými potřebami zamýšleli a následně je také dokázali pojmenovávat. Obdobné informace se mi též podařilo získat i od Korbela a Lejskové (2019), kteří hovoří o tom, že pracovníci NZDM usilují o to, aby si klienti zlepšovali své dovednosti a zvyšovali i své kompetence v souvislosti s tím, že dokáží řešit své problémy. V návaznosti na to považuji též za opodstatněné zmínit i myšlenku Klímy et al. (2010), který upozorňuje, že klienti nejsou mnohdy schopni si stanovit cíl svého IP, aby byl v souladu se službou.

Dle Matouška et al. (2013) je cílem NZDM poskytování individuální pomoci dětem a dospívajícím, kteří svým věkem spadají do okruhu osob, kteří do zařízení mohou docházet. Tato skutečnost koresponduje i se zařízeními NZDM ve kterých jsem výzkum realizovala. Pracovníci totiž striktně dodržují stanovenou věkovou hranici. Což znamená, že mladší ani starší klienty na klub nepustí a poskytnutí služby jim z tohoto důvodu odmítnou. Pracovníci ale zároveň dbají také na to, aby ke každému klientovi přistupovali individuálně, tedy dle jeho možností a potřeb.

Elementárním znakem je u obou NZDM tzv. nízkoprahovost, což znamená, že služba je k dispozici řadě potenciálních klientů, neboť je poskytována v době, kdy klienti s ohledem na čas mohou do zařízení docházet (odpoledne), obě zařízení jsou také umístěna na vhodných místech a službu poskytují zdarma. O tomto blíže pojednává také Štefková a Dolejš (2016). Kromě nich o významu nízkoprahovosti zároveň píše Korbel a Lejsková (2019). Nicméně se k nim se svým tvrzením přidává i Česká asociace streetwork (2008), která ve svém dokumentu též pojednává o tom, že by NZDM měla umožňovat maximální možnou dostupnost svým klientům.

V rámci realizovaných rozhovorů mi také jeden z pracovníků pověděl, že by byl rád, kdyby se klientům ponechával větší čas, který by mohli strávit na klubu, než budou muset začít individuálně plánovat. Což svým způsobem koresponduje s výrokem Syrovátkové a Vopatové (2013), které upozorňují na to, že až po navázání spolupracujícího vztahu dokáže klient lépe pojmenovávat svá přání a touhy.

Dle Bickové et al. (2011) má průběh vzniku IP mnohdy větší význam než samotný cíl IP, a to z toho důvodu, že průběh tvorby IP se zákonitě projevuje i v tom, zda je IP užitečné. Tuto myšlenku nemohu na základě svých získaných dat z rozhovorů jednoznačně potvrdit či vyvrátit. Každopádně mohu říci, že někteří pracovníci též přisuzovali průběhu vzniku IP velký význam. Toto však obhajovali tím, že se mezi oběma stranami v tomto čase tvoří pozitivní vztah.

V rámci rozhovorů jsem také získala informaci o tom, že klienty je zapotřebí v průběhu poskytování sociální služby chválit a opakovaně podporovat, neboť právě to může zčásti zabránit tomu, aby klienti ztratili zájem pracovat na změně své nepříznivé situace. O důležitosti pochvaly, podpory a uznání hovoří Filípková et al. (2011), která zdůrazňuje, že na toto nesmí pracovníci v žádném případě zapomínat. Kromě ní o významu motivace

píše také Kotová et al. (2015), která upozorňuje na to, že pokud u klienta vymizí motivace, je vzájemná spolupráce klienta se zařízením velmi ohrožena.

Od jednoho z pracovníků jsem se též dozvěděla, že by v některých případech ponechal sepsání IP a následnou revizi pouze na pracovníkovi, aby tím nemusel okrádat o čas klienta, který do zařízení dorazí např. s cílem požádat pracovníky o pomoc při vyplňování přihlášky a nemá tedy dostatek času k vyřizování formalit týkajících se IP, jehož tvorba by byla pro daného jedince přínosem. Pokud by ale některé IP byly skutečně tímto způsobem realizovány, nebylo by to dle Syrovátkové a Vopatové (2013) v pořádku, neboť ony zastávají názor, že je zapotřebí, aby IP nehodnotil pouze pracovník, ale také klient. Nicméně Kotová et al. (2015) doporučuje, aby byly s klienty uzavírány zejména krátkodobé individuální plány, které mají zpravidla větší procento úspěšnosti. V souvislosti s tím také zmiňuje, že i věk klienta má v procesu IP svoji roli. O tom, že právě věk je významným faktorem ovlivňující IP, jsem se přesvědčila zejména na základě svého výzkumu, kdy většina pracovníků o tomto hovořila.

Pravdou také je, že samotný proces IP probíhá dle schopností a možností klienta. Což z rozhovorů vyplynulo, neboť jsem zjistila, že pracovníci musí skutečně průběh procesu IP klientům přizpůsobovat. O tomto hovoří Hauke (2011), který říká, že pracovníci se přizpůsobují klientům z toho důvodu, aby byla maximálně zachována jejich samostatnost a nezávislost.

Syrovátková a Vopatová (2013) upozorňují také na situaci, kdy se klienti nechtějí procesu IP účastnit. V tomto případě hovoří o tom, že IP není ze strany zařízení dobře uchopeno. Tato myšlenka se zdá být rovněž pravdivou, neboť jsem se z rozhovorů dozvěděla, že v některých případech skutečně nebaví klienty pracovat na IP a zároveň mi někteří pracovníci také pověděli, že si myslí, že IP v jejich službě by skutečně potřebovalo nějaké změny, aby se více přiblížilo cílové skupině.

Každopádně mohu říci, že dotazovaní pracovníci považují IP ve své službě za potřebné, a to hned z několika důvodů. O potřebnosti a užitečnosti IP se můžeme také dočíst v časopisu Sociální práce (Loebe, 2015).

Zajímavostí je, že Herzog (2014) v rozhovoru udává, že v rámci tvorby IP vždy nemusí vznikat nějaký formulář. Zároveň ale připouští, že mnoho organizací formuláře využívá. Dle něj by ale stačilo, aby potřebné informace jen zaznamenal pracovník na papír, který

by následně založil do složky klienta. Mnou dotazovaní pracovníci se ale s formuláři potýkat musí, neboť je mají skutečně ustanovené. A jejich nevyužití by pak znamenalo porušení stanovených pravidel zařízení.

Obecně lze dle Korbela a Lejskové (2019) také říci, že v NZDM se můžeme setkat převážně se sociálními pracovníky. Tuto skutečnost mohu též potvrdit, neboť převážná část dotazovaných pracovníků byla sociálními pracovníky, pouze jeden z nich byl pracovník v sociálních službách. Nicméně, jak jsem již dříve ve své práci uváděla, s ohledem na to, že se na procesu IP podílí všichni dotazovaní a já zároveň usiluji o co nejvyšší možné zachování anonymity pracovníků, jejich pozice ve své práci nerozlišuji.

Zaměřím-li se nyní na pozici přímo klíčového pracovníka, mohu říci, že dle Bickové et al. (2011) by měl být klíčovým pracovníkem takový pracovník, který je s určitým klientem v přímém kontaktu. Tuto skutečnost všichni dotazovaní bez výjimky splňují. O tom, že by měl klíčový pracovník svého klienta dostatečně, v souladu se službou, znát, hovoří také Bednář (2014). Dle Matouška (2003 in Individuální plánování v sociální práci, 2011) je za průběh poskytování služby zodpovědný klíčový pracovník, neboť má ve své náplni práce dáno, že musí na průběh poskytování dohlížet. Také toto tvrzení se mi potvrdilo jako pravdivé, neboť skutečně dotazovaní pracovníci musí svým přiděleným klientům věnovat, co se týče průběhu služby, větší pozornost. Se svými klienty musí tedy průběh práce nejen plánovat, ale také i revidovat. O tomto pojednává i Syrovátková a Vopatová (2013). Dále Malíková (2011) hovoří o tom, že klienti jsou svým klíčovým pracovníkům zpravidla přidělováni.

Bicková et al. (2011) zmiňovala také to, že se pracovník v procesu IP postupně zlepšuje. Zpočátku využívá již stanovené postupy, avšak v průběhu svého působení může zavádět i další techniky. Nicméně co se týče mých dotazovaných, mohu potvrdit, že mi z výzkumu vyplynulo, že pracovníci skutečně u sebe v průběhu působení v NZDM a v rámci podílení se na IP, vnímají svůj posun. Každopádně někteří z nich hovořili i o tom, co by chtěli v dosavadním IP změnit. Z rozhovorů jsem též získala informaci, že v jednom ze zařízení se budou úpravou procesu IP v blízké době skutečně zabývat.

Nezbytné je též zmínit, že pracovníci mezi sebou při tvorbě IP spolupracují. Což znamená, že společně konzultují cíle klientů a k nim stanovené kroky. Zároveň se také řídí platnými metodikami, které se v zařízení k procesu IP vztahují. Obdobné informace na základě svého výzkumu popisuje i Kadrnožková (2014).

I přesto, že dle Korbela a Lejskové (2019) existuje představa, že ambulantní forma NZDM by vždy měla navazovat na terénní službu NZDM, aby pracovníci mohli též svoji pozornost zaměřovat i na místa, kde se mládež často vyskytuje, ani jedno ze zařízení, které se výzkumů účastnilo, však svoji terénní službu nemělo. Nicméně do budoucna rozšíření služby o terénní práci plánují.

6 ZÁVĚR

Cílem mé práce bylo zjistit, jak pracovníci NZDM percipují individuální plánování ve své službě. Na základě cíle jsem si následně stanovila tři výzkumné otázky, které byly pro realizaci mého výzkumu nezbytné. Jelikož jsem ve své práci chtěla odhalit nejen pozitiva, ale i negativa, která s sebou IP přináší, zněly proto mé první dvě výzkumné otázky takto: „Jaká pozitiva spatřují pracovníci NZDM v tvorbě IP?“ a „Jaká negativa vnímají pracovníci NZDM v rámci IP?“ Poslední výzkumná otázka se zaměřovala na změny, které by případně pracovníci NZDM rádi zrealizovali. Zněla tedy takto: „Jak by pracovníci NZDM IP změnili, aby bylo z jejich pohledu účinnější než doposud?“

Mého výzkumu se účastnilo 5 pracovníků NZDM ze dvou odlišných zařízení, která svým působištěm společně spadají pod Oblastní charitu Havlíčkův Brod. Pro co nejvyšší možné zachování anonymity pracovníků jsem se pro účely své práce rozhodla nediferencovat pohlaví ani jejich pracovní pozice a zároveň ve své práci také neudávám jejich konkrétní pracovní působiště, tedy zda působí v eNCěčku – nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež nebo v Nízkoprahovém klubu BAN!

Pro realizaci svého výzkumu jsem se rozhodla využít kvalitativní výzkumnou strategii. Od dotazovaných jsem potřebné informace získávala v rámci polostrukturovaných rozhovorů, jejichž sluchový záznam jsem si, se souhlasem pracovníků, nahrávala na svůj mobilní telefon. Jednotlivé rozhovory jsem následně doslovně přepsala a poté analyzovala za pomoci zakotvené teorie. V rámci níž jsem použila dva druhy kódování, tedy konkrétně otevřené a axiální kódování, které na sebe ve své podstatě navazuje.

Ze získaných dat se mi podařilo zjistit, že někteří pracovníci považují za pozitivum IP přímo celý proces, respektive tvorbu IP. Mnohdy také pracovníci nezávisle na sobě též hovořili i o tom, že pozitivem v rámci IP je také utváření dobrého vztahu mezi pracovníkem a klientem, kdy klient získává postupně důvěru v pracovníka. Mimo jiné též zazněly informace, že IP může zlepšit kvalitu klientova života a posunout ho dál a zároveň, že díky IP všichni vědí, co a kdy mají dělat, a to i v případě, kdy jeden z pracovníků není v zařízení a druhý jej musí zastupovat. Pracovníci se prý také díky IP mohou lépe orientovat v aktuálních tématech svých klientů. Zároveň je pozitivně též vnímáno i to, že přímo sám klient dokáže hovořit tom, co ho trápí nebo co by chtěl umět, neboť se díky tomu učí pojmenovávat své potřeby a zároveň se nad nimi též zamýšlí.

Negativa však vidí pracovníci např. v tom, že IP musí být napsané, z určitého úhlu pohledu je příliš formální, málo flexibilní a zabírá čas. Klienti v některých případech mohou mít obtíž s otevřením se a zároveň se také nemusí chtít zabývat formalitami. V některých případech může docházet i k tomu, že klient po uzavření IP přestane do zařízení docházet. Zajímavostí však také bylo, že jeden z dotazovaných označil celý proces IP jako negativum, ale i pozitivum zároveň, což následně vysvětloval tím, že každý klient je jiný a proces IP jej může odradit. On však proces IP hodnotí pozitivně.

Právě dva pracovníci se shodli na tom, že jsou se stávajícím procesem IP spokojeni a tudíž by aktuálně nerealizovali žádné změny. Nicméně zbývající by naopak proces pozměnili. Konkrétně padaly návrhy týkající se toho, aby se IP přiblížilo více cílové skupině, obsahovalo méně papírování a též aby byla větší pozornost věnována i času, např. aby klienti mohli strávit více času na klubu, než budou muset s pracovníkem individuálně plánovat. Zároveň by i jeden z pracovníků rozšířil okruh témat, což vysvětloval tím, že mu přijde škoda, kdy např. přijde klient do zařízení s prosbou, aby mu pracovníci pomohli s vyplněním přihlášky. V tomto případě mu pracovníci samozřejmě pomohou, ale bohužel již není čas na sepisování IP, které by bylo ve finále splněno na 100 % a daný klient by z toho mohl mít zároveň i radost. V těchto případech by prý dotazovaný ponechal sepisování IP pouze na samotných pracovnících.

Nicméně v závěru této práce bych se též chtěla vyjádřit ještě za sebe a ocenit pozitivní, přátelský a aktivní přístup dotazových se mého výzkumu účastnit.

Pevně věřím, že tato práce poslouží jako zpětná vazba pracovníkům, kteří působí v zařízeních, kde byly rozhovory realizovány. Zároveň též doufám, že jistým přínosem bude i pro ostatní pracovníky působící v sociálních službách, a to zejména pro ty z NZDM. Jistý přínos této práce též vnímám i u studentů sociální práce, kteří se mohou v této problematice lépe zorientovat.

7 SEZNAM LITERATURY

1. ASOCIACE VZDĚLAVATELŮ V SOCIÁLNÍ PRÁCI, 2011. *Sociální práce: Individuální plánování v sociálních službách*. 11 (3), ISSN: 1213-6204.
2. BEDNÁŘ, M., 2014. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Olomouc: Vyšší odborná škola sociální Olomouc. 104 s. ISBN 978-80-87623-10-7.
3. BICKOVÁ, L. et al., 2011. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. 272 s. ISBN 978-80-904668-1-4.
4. BUDINSKÝ, V., 2010. *Ať žije alkohol, aneb, Přítel a lék*. Praha: Agentura Lucie. 143 s. ISBN 978-80-87138-24-3.
5. ČAPEK, R., 2010. *Třídní klima a školní klima*. Praha: Grada. 328 s. ISBN 978-80-247-2742-4.
6. ČECH, O., ZVONÍČKOVÁ, N., *Možnosti prevence rizikového chování dětí*. České Budějovice: THEIA – krizové centrum. 72 s. ISBN 978-80-904854-5-7.
7. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, 2008. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Česká asociace streetwork [cit. 2020-02-19]. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf
8. DIMITROVA, R., AYDINLI-KARAKULAK, A., 2016. *Acculturation orientations mediate the link between religious identity and adjustment of Turkish-Bulgarian and Turkish-German adolescents*. SpringerPlus. 5 (1024), doi: <https://doi.org/10.1186/s40064-016-2688-1>
9. DOLEJŠ, M., OREL, M., 2017. *Rizikové chování u adolescentů a impulzivita jako prediktor tohoto chování*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. 105 s. ISBN 978-80-244-5252-4.
10. FILÍPKOVÁ, Z. et al., 2011. *Dobrá praxe: české a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových terénních a kontaktních službách*. Praha: Česká asociace streetwork. 117 s. ISBN 978-80-905069-0-9.
11. GILVARRY, E. et al., 2012. *Doporučené postupy pro práci s mladými lidmi s problémy souvisejícími s užíváním návykových látek*. [online]. [cit. 2020-04-05]. Dostupné z: <https://dada.snncls.cz/wp->

- content/uploads/2019/03/Standardy_mladistvi_preklad_cz_2015_2_corr_2_prijate.pdf
12. HAUKE, M., 2011. *Pečovatelská služba a její plánování*. Praha: Grada. 136 s. ISBN 978-80-247-3849-9.
 13. HENDL, J., 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
 14. HERZORG, A., 2014. *ČAS: rozhovor o individuálním plánování*. [online]. [cit. 2020-06-27]. Dostupné z: <http://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/2594/rozhovor-o-individualnim-planovani>.
 15. HERZORG, A., HERZORGOVÁ, L., © 2020. *Individuální plánování v sociálních službách*. [online]. [cit. 2020-02-29]. Dostupné z: <http://www.individualniplanovani.cz/co-je-individualni-planovani/klicove-pojmy/>
 16. HOUŠKA, P., KOTALOVÁ JŮZOVÁ, K., 2019. *Inovovat může každý: základní principy inovativních přístupů a služeb pro ohrožené děti a jejich rodiny*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. 60 s. ISBN 978-80-7421-164-5.
 17. HUANG, J. et al., 2015. *Predictors of life satisfaction among Asian American adolescents- analysis of add health data*. SpringerPlus. 4 (216), doi: <https://doi.org/10.1186/s40064-015-1008-5>.
 18. CHLOUPKOVÁ, S., 2013. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. Praha: Grada. 128 s. ISBN 978-80-247-4678-4.
 19. IVANOVÁ, K., OLECKÁ, I., 2010. *Metodologie vědecko-výzkumné činnosti*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc. 44 s. ISBN 978-80-87240-33-5.
 20. JALALI-FARAHANI, S. et al., 2016. *Is overweight associated with health-related quality of life (HRQoL) among Tehranian school children?* SpringerPlus. 5 (313), doi: <https://doi.org/10.1186/s40064-016-1930-1>.
 21. JEDLIČKA, R. et al., 2015. *Poruchy socializace u dětí a dospívajících: Prevence životních selhání a krizová intervence*. Praha: Grada. 544 s. ISBN 978-80-247-5447-5.
 22. KADRNOŽKOVÁ, R., 2014. *Individuální plánování v podmínkách nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. České Budějovice. Diplomová práce. ZSF JCU.

23. KALINA, K. et al., 2015. *Klinická adiktologie*. Praha: Grada. 969 s. ISBN 978-80-247-4331-8.
24. KORBEL, M., LEJSKOVÁ, Z., 2019. *Včas a spolu. Model systému preventivních služeb pro děti a jejich rodiny*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. 64 s. ISBN 978-80-7421-178-2.
25. KOTOVÁ, H. et al., 2015. *Streetwork!: dobrá praxe 2015: české a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových sociálních službách*. Praha: Česká asociace streetwork. 157 s. ISBN 978-80-905069-3-0.
26. LANGHORST, K. et al., 2015. *Health in Adapted Youth Sports Study (HAYS): health effects of sports participation in children and adolescents with a chronic disease or physical disability*. SpringerPlus. 4 (796), doi: <https://doi.org/10.1186/s40064-015-1589-z>.
27. LINDEROVÁ, I. et al., 2016. *Úvod do metodiky výzkumu*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava. 62 s. ISBN 978-80-88064-23-7.
28. LOEBE, L., 2015. *Sociální práce: Individuální plánování sociálních služeb: legislativa a praxe*. 15 (1) [online]. [cit. 2020-06-27]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=2&clanek=719>.
29. MALÍKOVÁ, E., 2011. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3.
30. MATOUŠEK, O. et al., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. 576 s. ISBN 978-80-262-0366-7.
31. MATOUŠEK, O. et al., 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3. vydání. Praha: Portál. 400 s. ISBN 978-80-262-0213-4.
32. MATOUŠEK, O. et al., 2011. *Sociální služby*. 2. vydání. Praha: Portál. 200 s. ISBN 978-80-262-0041-3.
33. MIOVSKÝ, M. et al., 2012. *Výkladový slovník základních pojmů školské prevence rizikového chování*. Praha: Togga. 220 s. ISBN 978-80-87258-89-7.
34. MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
35. MLČOCHOVÁ, E. © 2003 – 2020. *Aspekty dětského pití alkoholu a potencionální závislosti na něm (alkoholismu)*. [online]. [cit. 2020-04-60]. Dostupné z: https://www.alkoholik.cz/zavislost/deti_a_alkohol/aspekty_detskeho_piti_alkoholu_a_potencialni_zavislosti_na_nem_alkoholismu.html

36. NAVRÁTIL, S., MATTIOLI, J., 2011. *Problémové chování dětí a mládeže: Jak mu předcházet, jak ho eliminovat*. Praha: Grada. 120 s. ISBN 978-80-247-3672-3.
37. OBLASTNÍ CHARITA HAVLÍČKŮV BROD. 2020. *Veřejný závazek eNCéčka*. [online]. [cit. 2020-06-13]. Dostupné z <https://hb.charita.cz/nase-sluzby/verejny-zavazek-encecka/>
38. OBLASTNÍ CHARITA HAVLÍČKŮV BROD. 2020. *Veřejný závazek Nízkoprahového klubu BAN!* [online]. [cit. 2020-06-13]. Dostupné z: <https://hb.charita.cz/nase-sluzby/verejny-zavazek-nizkoprahoveho-klubu-ban/>
39. ODVYKÁNÍ – KOUŘENÍ. CZ. 2020. *Kouření dětí a dospívajících – proč vlastně začínají?* [online]. [cit. 2020-04-60]. Dostupné z: <https://www.odvykani-koureni.cz/novinky/koureni-deti-a-dospivajicich-proc-vlastne-zacinaji-1026>
40. PLAMÍNEK, J., 2010. *Tajemství motivace: jak zařídit, aby pro vás lidé rádi pracovali*. 2. vydání. Praha: Grada. 128 s. ISBN 978-80-247-3447-7.
41. PERRICONE, G. et al., 2014. *Sibling relationships as a resource for coping with traumatic events*. SpringerPlus. 3 (525), doi: <https://doi.org/10.1186/2193-1801-3-525>.
42. POLICIE ČR., 2019. *Rady rodičům*. [online]. [cit. 2020-04-50]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/narodni-protidrogova-centrala-skp-v-prevence-rady-rodicum.aspx?q=Y2hudW09NA%3D%3D>
43. PREV-CENTRUM. 2017. *Alkohol*. [online]. [cit. 2020-04-06]. Dostupné z: <https://www.prevcentrum.cz/informace-o-drogach/alkohol/>
44. RACEK, J. et al., 2014. *Vyhodnocování potřeb dětí: praktický průvodce: metodika vyhodnocování*. Praha: Lumos Foundation. 29 s. ISBN 978-80-260-5521-1.
45. REGISTR POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB [online]. [cit. 2019-11-10]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1573392459378_1
46. SKOPAL, O. et al., 2014. *Vybrané osobnostní rysy a rizikové formy chování u českých žáků a žákyň*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. 73 s. ISBN 978-80-244-4223-5.

47. SKUTIL, M. et al., 2011. *Základy pedagogicko-psychologickém výzkumu pro studenty učitelství*. Praha: Portál. 256 s. ISBN 978-80-7367-778-7.
48. SOBOTKOVÁ, N. V. et al., 2014. *Rizikové a antisociální chování v adolescenci*. Praha: Grada. 152 s. ISBN 978-80-247-4042-3.
49. SOCIÁLNÍ ASISTENCE. CZ, © 2019. *Etický kodex sociálního pracovníka* [online]. [cit. 2019-11-10]. Dostupné z: http://www.socialniasistence.cz/Eticky_kodex_soc_pracvniku_Profesni_svaz.pdf
50. SYROVÁTKOVÁ, Š., VOPATOVÁ, L., 2013. *Vybrané standardy kvality a jejich naplňování v praxi poskytovatelů sociálních služeb*. Teplice: Centrum pro komunitní práci. 62 s., ISBN 978-80-86902-98-2.
51. ŠTEFKOVÁ, I., DOLEJŠ, M., 2016. *Resilience u adolescentů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. 97 s. ISBN 978-80-244-4903-06.
52. ŠVARŤÍČEK, R. et al., 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 2. vydání. Praha: Portál. 384 s. ISBN 978-80-262-0644-6.
53. THOROVÁ, K., 2015. *Vývojová psychologie: Proměny lidské psychiky od početí po smrt*. Praha: Portál. 575 s. ISBN 978-80-262-0714-6.
54. TOSELLI, S. et al., 2014. *Perception of fattening foods in Italian children and adolescents*. SpringerPlus. 3 (402), doi: <https://doi.org/10.1186/2193-1801-3-402>.
55. VESCOVELLI, F. et al., 2014. *Self-rated and observer-rated measures of well-being and distress in adolescence: an exploratory study*. SpringerPlus. 3 (490), doi: <https://doi.org/10.1186/2193-1801-3-490>.
56. VILLANI, D. et al., 2016. *Exploration of virtual body-representation in adolescence: the role of age and sex in avatar customization*. SpringerPlus. 5 (740), doi: <https://doi.org/10.1186/s40064-016-2520-y>.
57. VYBÍRALOVÁ, M., 2018. *Nepříznivá sociální situace – co je to, vysvětlení, příklad, informace*. Bezplatná právní poradna. [online]. [cit. 2020-03-01]. Dostupné z: <https://www.bezplatnapravni poradna.cz/ruzne/pravnicky-slovník/36717-neprizniva-socialni-situace-co-je-to-vysvetleni-priklad-informace.html>
58. Vyhláška č. 505/2006., 2006. [online]. [cit. 2020-03-01]. částka 164/2006. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>

59. WALKER, I., 2013. *Výzkumné metody a statistika*. Praha: Grada. 224 s. ISBN 978-80-247-3920-5.
60. XU, X. et al., 2016. *Knowledge about and sources of smoking-related knowledge, and influencing factors among male urban secondary school students in Chongqing, China*. SpringerPlus. 5 (1879), doi: <https://doi.org/10.1186/s40064-016-3589-z>.
61. XU, X. et al., 2016. *Smoking related attitudes, motives, and behaviors of male secondary school students in an urban setting of China*. SpringerPlus. 5 (2021), doi: <https://doi.org/10.1186/s40064-016-3694-z>.
62. Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách, 2006. [online]. [cit. 2020-03-01]. částka 37/2006. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>
63. Zákon č. 218/2003 Sb., O odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže a o změně některých zákonů. 2003. [online]. [cit. 2020-03-01]. částka 79/2003. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2003-218>
64. Zákon č. 40/2009 Sb., Trestní zákoník, 2009. [online]. [cit. 2020-03-01]. částka 11/2009. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-40>
65. ZEMANOVÁ, V., DOLEJŠ, M., 2015. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. 151 s. ISBN 978-80-244-4492-5.

8 PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Otázky do rozhovoru

Příloha č. 1: Otázky do rozhovoru

- 1) Povězte mi, prosím, jaké pro vás bylo období, kdy jste se v NZDM seznamoval/a s procesem IP. Co vám pomohlo, abyste se v tvorbě IP zorientoval/a?
- 2) Jak vnímáte vy sám/sama přístup klientů k IP?
- 3) Popište mi, prosím, jak podle vás vnímají proces IP přímo klienti. Pozorujete např. nějaké odlišnosti týkající se věku nebo pohlaví, či registrujete vliv i nějakého jiného faktoru?
- 4) S jakými tématy se nejčastěji při tvorbě IP setkáváte?
- 5) Jaká pozitiva vnímáte u tvorby IP v NZDM?
- 6) S jakými negativy se potýkáte při IP?
- 7) Jaký postoj zaujímáte vy k IP?
- 8) Pokud byste měl/a možnost nějakým způsobem změnit proces IP, tak aby bylo ještě účinnější, jaké změny byste realizoval/a?