

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Bakalářská práce

**Přístupy klíčových pracovníků
v procesu individuálního plánování
s osamělými rodiči s dětmi bez
přístřeší**

Eva Košutová, DiS.

Katedra sociální práce
Vedoucí práce Mgr. Jan Klusáček

Studijní program: Sociální práce
Studijní obor: Pastorační a sociální práce

Praha 2013

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem „Přístupy v individuálním plánování s osamělými rodiči s dětmi bez přístřeší“ napsala samostatně a výhradně s použitím uvedených pramenů.

Souhlasím s tím, aby práce byla zveřejněna pro účely výzkumu a soukromého studia.

V Lipníku nad Bečvou dne 30. 5. 2013

Eva Košutová, DiS.

Bibliografická citace

Přístupy klíčových pracovníků v procesu individuálního plánování s osamělými rodiči s dětmi bez přístřeší, bakalářská práce, Eva Košutová; vedoucí práce: Mgr. Jan Klusáček, Lipník nad Bečvou, 2013. 85s.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá problematikou individuálního plánování sociální služby s cílovou skupinou „osamělí rodiče s dětmi bez přístřeší“ v Azylovém domě ve Slavíči. Zaměřuje se především na přístupy ke klientům, které vedou k naplňování cílů individuálního plánování u této cílové skupiny. Jednou z hlavních otázek, na kterou se tato práce snaží odpovědět, je, zda je partnerský přístup jako jeden ze základních principů individuálního plánování ze strany poskytovatele služby dostačující k tomu, aby bylo naplňováno poslání a cíle této sociální služby. Práce se také zabývá otázkou, zda je manažerský přístup, kterým je individuální plánování inspirováno, účinný při sociální práci s danou cílovou skupinou. Ukázalo se, že v některých případech je samotný partnerský přístup neúčinný a je potřeba jej doplnit přístupem ve formě kontroly. Také manažerský přístup je sám o sobě při práci s touto skupinou nedostačující a měl by být doplněn přístupy v duchu terapeutického paradigmatu.

Klíčová slova

Osamělí rodiče s dětmi, sociální vyloučení, sociální služba, individuální plánování, přístupy, direktivita, partnerství, poradenství, terapie.

Summary

The bachelor thesis deals with the issue of individual planning of a social service. The target group are single parents with children who are staying in the Shelter home in Slavic. The thesis focuses mainly on attitudes to clients that lead to meet the aims of individual planning in this target group. One of the main question-topics of this thesis is whether the social worker's partnership approach being one of the main principles of individual planning is fulfilling the mission and goals of social services. The work also addresses the question whether the management approach, which is inspired by individual planning, is effective in social work with the target group. It turned out that in some cases the actual partner approach is inefficient and needs to be supplemented with control approach. The management approach itself is also insufficient and should be complemented by approaches resulting from the therapeutic paradigm.

Keywords

Single parents with children, social exclusion, social services, individual planning, approaches, directivity, partnership, consulting, therapy.

Poděkování

Děkuji panu Mgr. Janu Klusáčkovi za odborné vedení a poskytnutí připomínek a cenných rad při zpracování této práce. Mé poděkování dále patří všem účastníkům, kteří se podíleli na mém výzkumu, především za jejich trpělivost a poskytnutí cenných informací.

Obsah

Úvod	8
1. Individuální plánování	11
1.1. Proces individuálního plánování	11
1.2. Kritika individuálního plánování	13
1.3. Individuální plánování a odlišnost cílových skupin.....	14
1.4. Individuální plánování jako zákonná povinnost	20
1.5. Klíčový pracovník.....	22
2. Azylový dům pro osamělé rodiče s dětmi	25
2.1. Azylový dům jako sociální služba	25
2.2. Specifika bydlení v Azylovém domě pro matky s dětmi	26
2.3. Azylový dům pro osamělé rodiče s dětmi ve Slavíči.....	28
3. Osamělí rodiče s dětmi bez přístřeší jako cílová skupina sociální práce	30
3.1. Osamělí rodiče s dětmi jako ohrožená skupina.....	31
3.2. Bezdomovectví a sociální vyloučení u osamělých rodičů s dětmi	32
3.3. Dopady sociálního vyloučení u dětí.....	34
3.4. Cíle sociální práce s osamocenými rodiči s dětmi bez přístřeší.....	37
4. Pomoc a kontrola v sociální práci s osamělými rodiči s dětmi bez přístřeší	40
4.1. Pomoc a kontrola v sociální práci	41
4.2. Motivace při dlouhodobé práci s klientem.....	46
4.3. Typy vztahů a přístupy podle Isoo Kim Bergové	49
5. Výzkumná část	53
5.1. Metodologie	54
5.2. Výběr zkoumaných objektů	55
5.3. Sběr dat	55
5.4. Zpracování a analýza získaných dat.....	57
5.5. Shrnutí výsledných zjištění	75
Závěr:	80
Seznam literatury	85
Přílohy	88

Úvod

Individuální plánování průběhu poskytování sociální služby je jedním ze standardů kvality sociálních služeb a je povinností poskytovatele sociální služby podle zákona č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů. „Tak jako řada jiných požadavků na poskytovatele sociálních služeb, které vyplývají ze standardů kvality, patří i individuální plánování k oblastem, u kterých v zákoně nalezneme pouze všeobecně definovanou povinnost.“¹

Většina dostupných zdrojů, které se snaží přiblížit praktickou stránku problematiky individuálního plánování odborné veřejnosti a poskytovatelům sociálních služeb (např. publikace „Zavádění standardů kvality soc. služeb - průvodce pro poskytovatele“ od MPSV,²) se zaměřuje na uvádění jeho příkladů a principů nejčastěji ve vztahu k sociálním službám zaměřeným na seniory a tělesně či mentálně handicapované osoby. U těchto cílových skupin je typické riziko submisivního postavení uživatelů služeb a přebírání kontroly nad průběhem poskytované služby ze strany poskytovatele. Podle mého názoru však soustředění se převážně na tyto cílové skupiny vede k tendenci ke zobecňování přístupů, které jsou vhodné jen pro některé typy cílových skupin.

¹ Horecký, J., „Předmluva“ „*Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*“ Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, Tábor 2011, str. 11.

² Čermáková, K., Johnová, M., „Zavádění standardů kvality sociálních služeb - Průvodce poskytovatele“, Praha, MPSV 2002

V individuálním plánování je totiž hlavní důraz kladen na „nedirektivní přístup, který je postaven na partnerství“ a „kde není místo pro uplatňování moci“.³ Zde lze nalézt souvislost s jedním ze soudobých dilemat sociální práce, a tím je otázka kontroly a pomoci v sociální práci. Dle Úlehly je obojí potřebné a má své místo v profesionálním způsobu sociální práce.⁴

Odborné zdroje zaměřené na individuální plánování s cílovou skupinou „osamělí rodiče s dětmi bez přístřeší“ nelze nalézt. Na této skutečnosti se zřejmě podílí fakt, že daná cílová skupina je na rozdíl od výše jmenovaných velmi úzká a zároveň se sociální práce s ní dotýká mnoha oblastí (př. problematika bezdomovectví, zanedbávání rodičovských povinností, dluhová problematika, domácí násilí, alkoholismus apod., v některých případech i kriminalita).

Proto je cílem této práce popsat problematiku sociální práce v Azylovém domě pro osamělé rodiče s dětmi bez přístřeší a zjistit, jaké přístupy pracovníků poskytovatele této sociální služby vedou v průběhu individuálního plánování k naplňování cílů a poslání dané služby. Především se zaměřím na účinnost nedirektivního partnerského přístupu a dále také na účinnost manažerského přístupu, kterým je individuální plánování inspirováno.

³ Bicková, L., Hrdinová, D., „Proces individuálního plánování“ „*Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*“ Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, Tábor 2011, str. 74

⁴ Úlehla, I., „*Umění pomáhat*“, Renesance, Písek 1996, str. 12

Z výsledných zjištění by měly vyplynout doporučení pro přístupy pracovníků k uživatelům, které by měly napomoci při naplňování cílů dané sociální služby.

Práce bude koncipována do teoretické a výzkumné části. V teoretické části představím problematiku individuálního plánování a sociální služby v Azylovém domě pro osamělé rodiče s dětmi. Dále vymezím cílovou skupinu „osamělí rodiče s dětmi bez přístřeší“ a v souvislosti s touto cílovou skupinou se budu zabývat jedním ze soudobých dilemat sociální práce – pomoc vs. kontrola. Výzkumná část bude realizována prostřednictvím kvalitativní metody výzkumu, kdy se pomocí rozhovorů s pracovníky i uživateli dané sociální služby pokusím zjistit informace, které povedou k naplnění cíle této práce.

1. Individuální plánování

Základní všeobecné požadavky na kvalitu sociálních služeb byly formulovány v tzv. standardech kvality. Jedním z nich je „Individuální plánování služby“ (dále IP). Haicl a Haiclová považují IP za královskou disciplínu v oblasti standardů kvality sociálních služeb.⁵ Podle Krupy je IP prevence před pasivním, stagnujícím, stereotypním a neodborným přístupem, ale též před submisivní pozicí uživatele v procesu poskytování sociálních služeb, manipulací s občanem ze strany sociálního pracovníka a stresem z nezvládnutí problémové situace ze strany klienta.⁶

1.1. Proces individuálního plánování

Prakticky popisuje IP Johnová. Přirovnává proces individuálního plánování k procesu „případové práce“, kdy pracovník nejprve zjišťuje, jaká je situace člověka, se kterým se má pracovat, a poté dochází ke společné dohodě o budoucích změnách. Na základě této dohody je pak společně naplánován postup, jak dosáhnout zlepšení situace, a návazně se pak realizují kroky k dosažení daných cílů.⁷ O plánování je vedena písemná dokumentace

⁵ Haiclová, V., Haicl, M., „Individuální plánování v sociálních službách ČR“ „Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách“ str. 23

⁶ Krupa, S., „editorial“, „Sociální práce/Sociální práca“ 3/2011, str. 2

⁷ Johnová, S., „Individuální plánování – utajovaná síla sociální práce“, „Sociální práce/Sociální práca 3/2011, str. 5

označovaná jako individuální plán. Spis obsahuje „dojednaný osobní cíl, postup, jak jej bude dosaženo a kdy“. „Stanovený osobní cíl je měřitelný, jsou dohodnuta kritéria pro jeho naplnění.“⁸ Výsledky se pak hodnotí a porovnávají se stanovenými cíli. „Poskytovatel služeb má vycházet především z osobních cílů a potřeb uživatele a plán má být postavený především na jeho schopnostech.“⁹ „Vztah pracovníka a uživatele (klienta) je nedirektivní, je postaven na partnerství a tvořivosti, bezpečí, důvěře a respektu, není zde místo pro uplatňování moci.“¹⁰

Dle již zmíněné publikace MPSV vychází princip IP z „case managementu“.¹¹ Jedna z definic case managementu říká, že se jedná o „proces spolupráce, v němž dochází k posuzování, plánování, usnadňování a podporování možností a služeb, což vede k uspokojení potřeb klientů prostřednictvím dobré komunikace a přístupu k dostupným informacím a zdrojům“.¹² Greenová a Vourlekisová však case managementu v souvislosti s poskytováním služeb vyčítají, že je často spojen s ambiciózním souborem očekávání a že z hlediska tvůrců politických vizí jde především o optimální péči při zajištění nákladové efektivity. Dle těchto autorek je case

⁸ Čermáková, K., Johnová, M., „Zavádění standardů kvality sociálních služeb - Průvodce poskytovatele“, MPSV 2002, str. 50

⁹ Krupa, S., „Kvalita sociálních služeb“ Asociácia zamestnávateľov občanov so zdravotným postihnutím v SR, str. 27

¹⁰ Bicková, L., Hrdinová, D., „Proces individuálního plánování“, „Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách“ str. 74

¹¹ Čermáková, K., Johnová, M., „Zavádění standardů kvality sociálních služeb - Průvodce poskytovatele“, MPSV 2002, str. 48

¹² Kohleis, P., „Essential Case Management: Make a Dent in Your World“, Peter Kohleis Pty Ltd., Australia 2009, str. 15.

management sice dobrým receptem na popularitu, protože má mnohdy jasno, co se týká dosahovaných výsledků, ale není již zcela jednoznačný v mechanismu, jak jich dosáhnout.¹³ Sobek upozorňuje, že „v rovině cílů a jejich plnění uvažují manažeři, podnikatelé, sportovci a další na výkon orientovaní lidé. Běžný člověk, zvláště pak uživatel sociální služby, většinou nechápe svůj život jako projekt.“ Inspiraci managementem v sociální práci v sociálních službách považuje tento autor za omezující, a to především pro „přílišný důraz na stanovování cílů a jejich plnění“.¹⁴

1.2. Kritika individuálního plánování

Obavy z pojetí individuálního plánování jako komplexní sociální práce naznačuje Navrátil. Varuje především před možným okleštěním rezervoáru možností přístupů, které mají profesionálně vyškolení sociální pracovníci k dispozici. Tvrdí, že „fixace na jeden hodnotový a teoretický model a z něho vyvozený soubor metodických postupů v sobě nese riziko poškozování

¹³ Greene, Roberta Rubin, and Betsy S. Vourlekis. „*Social Work Case Management*“. A. de Gruyter, New York, 1992. str 181

¹⁴ Sobek, J. „*Význam cílů individuálního plánování*“, „Sociální služby 8,9/2010“ na http://www.apsscr.cz/socialnisluzby/images/obr/1357573362_minula-cisla-8-9-2010.pdf (2. 4. 2013)

klientely“.¹⁵ Nutným předpokladem pro užití odpovídajícího způsobu práce s klientem je proto podle něj permanentní reflexe jak praktikovaných metodických postupů, tak i vlastních etických a teoretických východisek. Další obavu vyjadřuje také v souvislosti s důrazem na „administrativní závazek“. Tvrdí, že pokud by tento důraz převážil nad spoluprací s klientem s cílem pomoci mu zvládnout obtížnou situaci (vychází z výzkumů, které jsou prezentovány v časopise „Sociální práce“ 3/2011), jednalo by se o největší trivializaci sociální práce, k níž došlo v Česku od Sametové revoluce.¹⁶ Také další odborníci kritizují u IP tento důraz. Např. Herzog tvrdí: „Často se setkávám, že organizace jdou cestou formulářů“.¹⁷

1.3. Individuální plánování a odlišnost cílových skupin

V souvislosti s výše uvedenou kapitolou, která obecněji upozorňuje na kritiku IP, bych se zde chtěla podrobněji věnovat problematice IP ve vztahu k odlišnosti charakteristik nejen různých cílových skupin, ale také odlišnosti jednotlivých osobností uživatelů, kteří mohou být součástí stejné cílové

¹⁵ Navrátil, P., „Sociální práce jako sociální konstrukce“, *Sociologický časopis*, XXXIV, (1/1998), str.37na:
http://www.sreview.soc.cas.cz/uploads/862019eb0fed5c49a5c7c87613f5332a4e3da54c_243_037NAVRATIL.pdf (10.12.2012)

¹⁶ Navrátil P., „Můj pohled na Individuální plánování prošel podstatným vývojem“ *Sociální práce/Sociální práce* 3/2011, str. 137.

¹⁷ Herzog, A., Rozhovor „Bez individuálního plánování nelze dělat sociální práci“ v „Sociální práce/Sociální práce, 3/2011, str. 12.

skupiny. V „průvodci pro poskytovatele“¹⁸ v oblasti zavádění standardů sociálních služeb do praxe autoři odlišili několik typů nepříznivých sociálních situací (př. „Snížení soběstačnosti v základních životních dovednostech“, „Bezdomovectví“, „Životní způsoby vedoucí ke konfliktu se společností“, „Ohrožení vývoje dítěte“).¹⁹ To je důležité pro jasnější představu o sociálních službách, kdy je pojem „lidé v nepříznivé sociální situaci“ příliš obecný a není dostačující pro jasnou představu o konkrétní podobě, principech a cílech poskytovaných sociálních služeb v různých typech zařízení. Vědomí této skutečnosti však podle mého názoru mohlo být autory tohoto průvodce lépe reflektováno v souvislosti se standardem č. 5, tedy individuálním plánováním služby.

Domnívám se, že cíle sociální práce a jejich naplňování a plánování mohou být u různých cílových skupin založeny na zcela odlišných principech (jak naznačuje Navrátil - viz. výše), a to i přesto, že základním obecným cílem sociálních služeb je vždy „sociální začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“.²⁰ V již zmíněném průvodci pro poskytovatele vydaném MPSV, kde autoři předkládají kromě jiného právě také návod jak postupovat při individuálním plánování služby, je vidět snaha o pokrytí všech aspektů IP, nicméně je z něj podle mého názoru zřetelné, že vycházeli především

¹⁸ Čermáková, K., Johnová, M., „Zavádění standardů kvality sociálních služeb - Průvodce poskytovatele“, MPSV 2002, str. 15,16

¹⁹ Čermáková, K., Johnová, M., „Zavádění standardů kvality sociálních služeb - Průvodce poskytovatele“, MPSV 2002, str. 15,16

²⁰ Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

z problematiky cílových skupin, které by se daly zařadit do oblasti s problémem se soběstačností či sníženými schopnostmi v oblasti uplatňování vlastních práv apod. V souvislosti s tzv. malými paradigmaty sociální práce se mi jeví tento přístup jako poradenské paradigma, v jehož kontextu jsou za „podstatné rysy životní situace klienta považovány jeho neuspokojené potřeby a individuální omezení, jež klientovi brání využít existující možnosti uspokojení těchto potřeb. Z metodického hlediska jde především o pomoc klientům prostřednictvím poskytování informací, zpřístupňováním zdrojů a další pomoci a služeb.“²¹

V souvislosti s cílovými skupinami, kde je riziko sociálního vyloučení spojeno spíše s problémem méně odpovědného životního stylu, např. „Životní způsoby vedoucí ke konfliktu se společností“, se mi jeví jako vhodnější přístup v duchu tzv. terapeutického paradigma, které se soustřeďuje spíše na to, „jak je zvládání životní situace klienta omezováno jeho osobnostními deficity. Obraz životní situace se tak soustředí spíše na vnitřní stav osobnosti nebo psychiky jedince, případně na důsledky tohoto stavu pro schopnost klienta vypořádat se s očekáváním okolí“. „Prostředkem k obnově je pak především podpora rozvoje a uskutečnění osobnosti klienta. Principiální důraz je přitom kladen na komunikaci a vztah.“²²

²¹ Navrátil, P., „*Teorie a metody sociální práce*“, Marek Zeman, Brno 2001, str. 16,17

²² Ibid, str. 14,15

Navrátil vysvětluje, že důležité je uvědomovat si, které faktory, bariéry a předpoklady sociálního fungování sehrály nebo sehrávají v životě klienta rozhodující úlohu.²³ Také však upozorňuje, že „osudy klientů bývají zpravidla natolik specifické, že je obtížné vtěsnat je do schémat, která paradigmata nabízejí. Pokud k takovému „vtěsnávání dochází, děje se tak obvykle za cenu stereotypního uplatnění určitého modelu předpokladů a bariér sociálního fungování a opomenutí některé důležité okolnosti klientova života“.²⁴

Příkladem, kdy je potřeba odlišného přístupu v rámci jedné cílové skupiny, by mohly být dvě mladé matky, které bydlí se svými dětmi předškolního věku v azylovém domě. Jedna z nich má skutečný problém s vedením domácnosti (nezkušenost) a neví, jak si poradit v dalších praktických životních oblastech. Zde je prostor pro plánování jednotlivých kroků, stanovování termínů a hodnocení pokroků, které jsou viditelné. Druhá z těchto matek dokáže zvládat domácnost a péči o děti bez problémů. Začíná ale stále více na tyto povinnosti rezignovat, její přístup k péči o děti i domácnost se zhoršuje. Svou klíčovou pracovníci požádá, aby jí pomohla vyřídit svěření dětí do péče někoho jiného. Tvrdí, že chce konečně žít a děti jsou jí překážkou. Již dva partnerské vztahy se jí nevydařily a vinu přikládá skutečnosti, že má děti, které byly daným partnerům na překážku. Začíná mít také problémy ve finanční oblasti, protože si začala neuváženě pořizovat různé

²³ Navrátil, P., „*Teorie a metody sociální práce*“, Marek Zeman, Brno 2001 str. 14

²⁴ Ibid, str. 14

věci, kterými si kompenzuje svou frustraci. Protože dříve v hospodaření s financemi neměla problém, je jasné, že pomoc ve formě plánování rozpočtu na domácnost a podobných praktických věcí nemá význam a s něčím takovým by tato uživatelka ani nesouhlasila. Klíčová pracovnice chápe, že to, co může nejlépe napomoci ke zlepšení momentální situace této ženy i jejich dětí, je porozumění a citlivé vedení a z toho vycházející podpora. Zde se však těžko stanovují měřitelná kritéria a termíny plnění, na které je kladen důraz právě ve výše uvedené metodice (publikace MPSV) v souvislosti s IP. Dokonce jsem přesvědčena, že takový přístup (formuláře s termíny plnění a měřitelnými kritérii) může vést k demotivaci uživatelky svou situaci řešit. Také klíčový pracovník se tím dostává do situace, kdy je na jednu stranu povinen vést dokumentaci o IP se všemi uvedenými náležitostmi, a na druhou stranu si neví rady, jak má takovou situaci dokumentovat a jak vůbec nedegradovat vztah, který je veden v terapeutickém duchu tím, že jej „zanes“ do formulářů s kritérii a termíny. Nepoužívání kritérií je však považováno za chybu, protože ta jsou „důležitým poselstvím o efektivitě služeb a také o naplňování poslání a cílů zařízení“.²⁵

Haicl a Haiclová upozorňují, že tato metoda IP (navržená MPSV) je riziková zejména tehdy, „pokud ji používá personál, který nemá dobrou sociální citlivost a komunikační dovednosti. Její formální uplatňování vnáší

²⁵ Čermáková, K., Johnová, M., „Zavádění standardů kvality sociálních služeb - Průvodce poskytovatele“, MPSV 2002, str. 50

mezi pracovníka a uživatele značný odstup.“ Také upozorňují, že „v praxi lze pozorovat, že tento přístup zcela selhává na odporu ze strany uživatelů“. Tvrdí dále, že „v praxi lze často vypořádat, že pracovníci uzavírají s uživateli koalici v situaci, v níž si se stanovením cíle neví rady ani pracovník, ani uživatel, a proto se domluví na formálním cíli, který oba formálně plní. Uživatel profituje, že není ohrožován ve svém bezpečí, pracovník profituje, že nějaký cíl byl zaznamenán“. ²⁶

Ti samí autoři dále uvádějí, že v praxi poskytovatelů začínají „krystalizovat“ odlišné modely plánování služby (př. model expertní, model vycházející ze schémat počítačové podpory...), mezi nimiž samozřejmě existuje řada přechodových verzí. Kromě základního modelu, který uvádí MPSV a tito autoři jej označili jako „Model zaměřený na dosahování cílů“, je dalším modelem, který by mohl být relevantní pro práci s cílovou skupinou „osamělí rodiče s dětmi bez přístřeší“, „model zaměřený na dialog a uživatele služby“. Tento model nevytváří příliš velký tlak na změnu situace uživatele. „Řídí se Gestaltovským principem: ‚Netlač řeku, teče sama.‘ Model na místo dialogu o cílech uživatele preferuje dialog o potřebách uživatele. Teoretickými zdroji tohoto přístupu jsou humanistická psychologie a psychoterapie“. ²⁷ Tento přístup vychází evidentně z terapeutického paradigma. Haicl a Haiclová však upozorňují, že uplatnění tohoto modelu je z manažerského hlediska těžko

²⁶ Haicl, M., Haiclová, V., „*Individuální plánování v sociálních službách ČR*“ „*Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*“ str. 32

²⁷ Ibid, str. 32

přijímáno, a to právě proto, že písemné výstupy nebývají tak „plánovité“ a jednoznačně uchopitelné. Za riziko považují u tohoto přístupu možnost, že pracovník, který s uživatelem plánuje, rezignuje na základní zásady poskytování služby a nenabízí uživateli dostatečné podněty či výzvy k řešení nepříznivé situace nebo také respektuje vyjádření uživatele, že nic nepotřebuje a nekonfrontuje toto vyjádření s realitou.²⁸

1.4. Individuální plánování jako zákonná povinnost

Tématem této práce je především otázka přístupu pracovníků k uživatelům sociálních služeb v oblasti naplňování cílů IP, které mají vést ke zlepšení jejich sociální situace. Hlavními aspekty jsou, jak je již zde uvedeno, důraz na nedirektivitu a partnerský přístup ze strany poskytovatele, pro kterého je však IP služby zároveň zákonnou povinností. Proto je zde na místě také otázka, jak má poskytovatel sociální služby postupovat v případě, kdy klient není motivován ke změně své situace a odmítá spolupracovat při IP. Zda má poskytovatel právo vyvíjet nátlak na klienta ve věci zapojení se do IP z důvodu, že IP je pro něj zákonem uložená povinnost. Názory odborníků

²⁸ Haicl, M., Haiclová, V., „Individuální plánování v sociálních službách ČR“ .. „Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách“ str. 33

v oblasti sociálních služeb se v této věci liší. Někteří striktně odmítají možnost mocenského působení ze strany pracovníků poskytovatele na uživatele sociálních služeb a jsou ochotni připustit i variantu, že pokud je přáním uživatele neplánovat průběh poskytování sociální služby, nelze to od něj vyžadovat. Například Kaplan a Čámský tvrdí, že v takovýchto případech je potřeba akceptovat vůli klienta. Kaplan se odvolává přímo na Ústavu ČR a Listinu základních práv a svobod, podle níž „nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá“ (IP je zákonnou povinností pouze poskytovatelů sociálních služeb, nikoli uživatelů.), a dále na to, že: „Každý má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života“ a dále na „neoprávněné shromažďování údajů o jeho osobě“.²⁹ Čámský v souvislosti s tímto připomíná, že vyvíjení nátlaku směřujícího k zapojení do IP by bylo v příkrém rozporu jak s vůdčí filozofií zákona o sociálních službách, tak i se samotnými standardy kvality.³⁰

Jiní odborníci naopak kladou důraz na zákonnou povinnost. Foral trvá na tom, že „tého povinnosti uložené zákonem se nelze zbavit poukazem na dohodu, která byla učiněna s klientem, neboť touto soukromoprávní dohodou by byla obcházena veřejnoprávní povinnost“.³¹

²⁹ Anketa – Kaplan, E., Čámský, P., „*Klient nespolupracující při individuálním plánování*“ „*Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*“ str. 241 - 243

³⁰ Ibid, str. 242

³¹ Anketa – Foral, J., „*Klient nespolupracující při individuálním plánování*“ „*Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*“ str. 240

Většina odborníků se však v této věci odvolává na přístup pracovníků, který může být určující v tom, zda a jak bude uživatel ochoten spolupracovat. Za stěžejní přitom považují umění komunikace a dialog mezi pracovníkem poskytovatele a uživatelem. Zdůrazňují, že právě přístup pracovníka může být hlavním důvodem k odporu klienta k IP a naopak.³²

1.5. Klíčový pracovník

Klíčovým pracovníkem je nazván zaměstnanec poskytovatele, který je managementem určen konkrétnímu uživateli pro individuální plánování průběhu sociální služby a pro hodnocení naplňování osobních cílů.³³ V praxi to znamená, že za proces IP služby každého jednotlivého uživatele je zodpovědný konkrétní pracovník. „Pro uživatele služby je klíčový pracovník často nejen partnerem pro naplňování a průběh služby, ale také důvěrníkem. Někým, na koho se může kdykoli obrátit, kdo mu umí zprostředkovat pomoc, rozumí mu, komu se může svěřit a s kým se cítí bezpečně.“³⁴ Proto by měl být při přiřazování klíčových pracovníků jednotlivým uživatelům brán ohled na aspekty, které mohou ovlivňovat fungování jejich „partnerské dvojice“

³² Anketa „Klient nespolutracující při individuálním plánování“, „Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách“ str. 237 – 240.

³³ Vítová, M., „Jsem klíčový pracovník“, „Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách“ Str. 115

³⁴ Ibid, str. 115

(př. sympatie či nesympatie). V případě, kdy spolupráce klíčového pracovníka a uživatele služby nefunguje z důvodu nesouladu v jejich vztahu, je lepší přidělit uživateli pracovníka jiného. Nejčastější role klíčového pracovníka ve vztahu k uživateli sociálních služeb jsou:

„Poradce - konzultant řešení“- kdy se pro uživatele stává tím, s kým může konzultovat svou situaci a možnosti jejího řešení.

„Zprostředkovatel informací“- kdy je pro uživatele zdrojem informací o poskytovaných službách, ale také zdrojem informací o situaci uživatele, jeho potřebách a cílech pro tým pracovníků v daném zařízení.

„Terapeut“ - kdy samotný vztah mezi pracovníkem a uživatelem, založený na důvěře a empatii, má terapeutický účinek.

„Obhájce“ - kdy je potřeba obhájit rozsah a způsob podpory uživatele před týmem pracovníků zařízení, ale také v situacích, kdy je potřeba obhájit pracovní tým před uživatelem, který je nespokojený se způsobem realizace služby a přístupem některých pracovníků.

„Realizační pracovník“ - kdy může současně uskutečňovat dojednanou podporu.³⁵

³⁵ Vítová, M., „Jsem klíčový pracovník“ *„Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách“* Str. 119, 120.

Jednou z rolí je také role „**týmového pracovníka**“. Ta sice nesouvisí přímo se vztahem k uživateli, ale je velice důležitá, protože bez spolupráce ostatních pracovníků v zařízení by nebylo možné dosáhnout jak kvalitního individuálního plánování, tak i realizace naplánovaných cílů.

2. Azylový dům pro osamělé rodiče s dětmi

Literatura se konkrétně o sociální službě v „Azylových domech pro osamělé rodiče s dětmi“ nezmiňuje. Tato služba je však svým obsahem téměř totožná se sociální službou v „Azylových domech pro matky s dětmi“. Průdková a Novotný popisují azylové domy pro matky s dětmi jako zařízení, která jsou svým vnitřním vybavením, umístěním a nároky na personál přizpůsobena potřebám matek a dětí.³⁶

Dle Matouška má být cílem této sociální služby poskytnutí pomoci jeho uživatelkám v „hledání trvalého řešení problémů a zajištění samostatného života v budoucnu“.³⁷ Pro lepší uchopení tématu je potřeba upřesnit problematiku této konkrétní sociální služby.

2.1. Azylový dům jako sociální služba

Azylové domy patří mezi služby sociální prevence, které mají napomáhat „zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb

³⁶ Průdková, T., Novotný P., „*Bezdomovectví*“, Triton, Praha 2008, str. 46, 47

³⁷ Matoušek, O., Kodymová, P., Kolářčková, J., „*Sociální práce v praxi*“ Portál, Praha 2005, str. 48

sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.³⁸

Podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. poskytují azylové domy pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- b) poskytnutí ubytování,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.³⁹

2.2. Specifika bydlení v Azylovém domě pro matky s dětmi

Hradečtí vystihují rozdíl mezi domovem a střechou nad hlavou, když tvrdí, že: „být bez domova tedy je něco důležitějšího, něco hlubšího a bolestnějšího, než být bez střechy nad hlavou“.⁴⁰ Bydlení v Azylovém domě (dále AD) pro osamělé rodiče s dětmi přináší pro uživatele této služby a jejich děti mnoho aspektů, které jej odlišují od běžného bydlení. Přestože jsou tyto domy zařízené takovým způsobem, aby vyhovovaly cílové skupině, mnohdy

³⁸ Zákon 108/2006 Sb, §53

³⁹ Zákon 108/2006 Sb, §57

⁴⁰ Hradecká, V., Hradecký, I., „Bezdomovství- extrémní vyloučení“, Naděje o. s.. Praha 2, 1996, str.36

nemají k dispozici kompletní byty s kuchyňkou a sociálním zařízením. Uživatelky tedy sice mají své pokoje jen pro sebe a své dítě či děti, ale jsou nuceny vařit ve společné kuchyni, volný čas trávit ve společné kulturní místnosti a používat společná sociální zařízení (např. v Azylovém domě pro osamělé rodiče s dětmi ve Slavíči). Tato skutečnost je frustrující z hlediska potřeby soukromí a navíc způsobuje časté konflikty mezi uživatelkami, které jsou zapříčiněny např. odlišnými návyky při vykonávání praktických činností a umocňovány neustálými konflikty mezi dětmi.

Dalším aspektem je Domovní řád, který musí uživatelé respektovat a dodržovat. Tento řád může nařizovat denní režim, který je sestaven s ohledem k potřebám dětí, vyhrazuje prostory, kde je zakázáno kouřit, může striktně zakazovat konzumaci alkoholu v azylovém domě i pobyt v azylovém domě pod vlivem alkoholu nebo stanovuje podmínky udržování pořádku a úklidu prostor azylového domu. Dodržování tohoto řádu je pro uživatele závazné. Přesto, že je stanoven tak, aby byl zachován plynulý chod činností v zařízení a bere ohled především na přítomnost dětí, které mají své specifické potřeby, vnímají ho někteří uživatelé jako omezující, a to z toho důvodu, že mu jsou nuceni přizpůsobit své návyky.

Výrazným aspektem je také přítomnost pracovníků, kteří mimo jiné dohlíží na dodržování domovního řádu. Jsou neustále přítomni (u zařízení s nepřetržitým provozem – např. AD ve Slavíči) v prostorách azylového domu

a v některých případech musí zasahovat jak do konfliktů mezi uživateli, tak v případě, kdy je porušován domovní řád. Také ale spolupracují s uživateli na řešení jejich sociálních i osobních problémů, a to především prostřednictvím IP. Zde však v některých případech může docházet ke konfliktu rolí, kdy pracovník musí direktivně zasahovat ve prospěch udržení řádu v AD a sankcionovat uživatelku, která jej porušuje, a zároveň se jako její klíčový pracovník snažit o budování vztahu založeném na partnerském přístupu.

2.3. Azylový dům pro osamělé rodiče s dětmi ve Slavíči

Sociální službu v Azylovém domě pro osamělé rodiče s dětmi ve Slavíči poskytuje občanské sdružení ELIM Hranice – křesťanská společnost pro evangelizaci a diakonii, která mimo jiné poskytuje i další sociální služby (azylový dům pro muže, noclehárna pro muže). AD ve Slavíči se řadí spíše mezi menší azylové domy. Kapacita poskytované služby je deset míst (10 rodičů s dětmi). Kromě osamělých rodičů s dětmi může tuto službu využít i těhotná žena ve věku od 18 let.

V AD je nepřetržitý provoz. Pracovníci tohoto azylového domu jsou vedoucí AD, sociální pracovnice a čtyři pracovníci v sociálních službách. S každým uživatelem je při jeho nástupu do AD uzavřena smlouva o poskytnutí sociální služby, v níž se kromě běžných náležitostí uživatel

zavazuje k aktivní spolupráci s pracovníky AD na řešení své sociální situace formou individuálního plánování. Klíčovými pracovníky jsou čtyři pracovníci v sociálních službách.

Kromě zákonem stanovených činností se snaží tato sociální služba o „péči o celého člověka, o jeho duchovní, duševní a materiální potřeby“.⁴¹ Pro děti i rodiče jsou pořádány cca 2x týdně pravidelné volnočasové aktivity a jednou měsíčně (v případě zájmu častěji) duchovní skupinky přímo v AD. Kromě těchto pravidelných činností se konají další programy v souvislosti s aktuálními událostmi (př. vánoční programy, Den dětí, Den matek apod.). „Činnost je vykonávána na principech křesťanské lásky, etiky a v souladu s právním řádem České republiky a Listinou základních práv a svobod.“⁴²

⁴¹ www stránky ELIM Hranice na: elim-hranice.org/ (15.2.2012)

⁴² www stránky ELIM Hranice na: elim-hranice.org/ (15.2.2012)

3. Osamělí rodiče s dětmi bez přístřeší jako cílová skupina sociální práce

Cílová skupina, kterou se zabývá tato práce, a to v souvislosti s uvedenou sociální službou v Azylovém domě ve Slavíči, jsou „osamělí rodiče s dětmi bez přístřeší“. Je zde zřetelné, že se jedná o poměrně úzkou cílovou skupinu a je potřeba ji odlišit od obecné problematiky osamocенého rodičovství a blíže specifikovat její charakteristiku, protože již přívlastek „bez přístřeší“ napovídá, že jedním z hlavních problémů této skupiny je sociální vyloučení ve formě bezdomovectví. Další důležitou skutečností je, že osoby v této cílové skupině nenesou odpovědnost jen samy za sebe, ale především za své děti, které s nimi sdílí neuspokojivou sociální situaci. Proto je sociální práce s touto skupinou z velké části zaměřena k této skutečnosti a je zde na místě i otázka mocenského přístupu ve formě kontroly a direktivity v případě, kdy je zřetelné, že určité negativní návyky a způsoby, nebo naopak absence těch pozitivních, vede k ohrožování jejich zdravého vývoje. Levická potvrzuje, že v praxi se poměrně často setkáváme s kontrolou zaměřenou na prověření podezření z nedodržení povinností zodpovědné osoby vůči osobě svěřené, kdy jde o případy zanedbávání rodičovské péče atd.⁴³ Takovýto přístup však není v souladu s principy individuálního plánování v sociálních službách.

⁴³ Levická, J., „*Kontrola zacielená na jednotlivcov*“, Sociální práce mezi pomocí a kontrolou. Sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce, str. 364-366

3.1. Osamělí rodiče s dětmi jako ohrožená skupina

Učebnice „Sociální práce v praxi“ se v jedné ze svých kapitol zabývá problematikou sociální práce s osamocenými rodiči. Připomíná, že tradiční podoba rodiny – matka, otec a dítě/děti je dnes jen jednou z desítek variací forem rodinného soužití.⁴⁴ Mnoho dostupné literatury hovoří v této souvislosti také o tzv. neúplné rodině. Autorky dané kapitoly ale upřesňují, že tento termín není dostatečně výstižný k vymezení cílové skupiny sociální práce a připomínají definici zákona o státní sociální podpoře, kde se za osamělého rodiče považuje takový rodič, který skutečně nežije s partnerem, bez ohledu na jeho formální stav (ženatý, rozvedený, svobodný, ovdovělý), a má v péči jedno nebo více dětí.⁴⁵

Plnění základních funkcí rodiny, které v úplné rodině leží na bedrech obou rodičů, musí u jednorodičovské rodiny zvládnout osamocený rodič sám. Z toho vyplývá většina rizik, která staví tuto skupinu před ohrožení ve formě ekonomického znevýhodnění, nezaměstnanosti, nedostatečného přístupu k přiměřenému bydlení, sociální izolace, omezené kapacity zvládnání výchovy a péče o děti apod. Hudecová uvádí, že většinu této sociální skupiny tvoří matky s dítětem (dětmi), osamocení otcové s dítětem však také nejsou

⁴⁴ Matoušek, O., Kodymová, P., Kolářková, J., „Sociální práce v praxi“ Portál, Praha 2005, str. 43

⁴⁵ Ibid, str. 43

výjimkou.⁴⁶ „Vysoký nárůst počtu osamocených rodičů, související se zvýšeným počtem dětí narozených mimo manželství, vysokou rozvodovostí a sníženou sňatečností, se stává vážným sociálním problémem.“⁴⁷

Šťastná však upozorňuje na to, že: „někdy jde o dobrovolně zvolenou formu rodinného soužití a nesetkáváme se s žádnými sociálními problémy“.⁴⁸ Dowdová dokonce kritizuje spojování osamoceneného rodičovství veřejnou politikou se stigmatem problémovosti a sociální patologie.⁴⁹

3.2. Bezdomovectví a sociální vyloučení u osamělých rodičů s dětmi

Hradečtí připomínají, že být bez přístřeší souvisí s extrémním nedostatkem peněz, prostředků a vhodných příležitostí. Odlišují bezdomovství žen a matek s dětmi od bezdomovství mužů. Tvrdí, že tato skupina chce předejít riziku života v podmínkách zjevného bezdomovství a je u ní typické bezdomovství skryté, které je charakteristické neustálým vyčerpávajícím vyhledáváním dočasných útočišť. Upozorňují, že tzv. „jednorodičovské

⁴⁶ Janebová, R., Kappl, M., Smutek, M., „*Sociální práce mezi pomocí a kontrolou*“, Gaudeamus 2008, str. 201.

⁴⁷ Matoušek, O., Kodymová, P., Kolářková, J., „*Sociální práce v praxi*“ Portál, Praha 2005, str.44

⁴⁸ Šťastná, A., „*Neúplné rodiny v České republice a ve vybraných evropských zemích*“ Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., Praha 2009, str. 7.

⁴⁹ Dowd, N., E., „*In defense of single-parent families.*“ NYU Press, 1999., str. 3

rodiny“ se potýkají s hrozbou upadnutí do bezdomovectví, která je až 17x větší než u rodin, kde je přítomen celý manželský pár.⁵⁰

Kodymová a Koláčková však připomínají, že kromě chudoby, nezaměstnanosti a nerovných příležitostí, hraje roli v sociálním vyloučení této cílové skupiny často také méně odpovědný životní styl, a to především u rodin s nízkým sociálním statusem.⁵¹ Matoušek v této souvislosti hovoří o tzv. „mnohoproblémové rodině“. Vysvětluje, že „již první kvalifikovaný kontakt s mnohoproblémovou rodinou obvykle ukáže, že problémů je v rodině více a že spolu souvisejí.“⁵² Kromě již zmiňovaných negativních sociálních jevů (chudoba, nezaměstnanost apod.) zde dále hovoří o tzv. dvou základních třídách rodinných problémů - vnitřních a vnějších.

Z vnitřních problémů jsou zde jmenovány např. nediferencovanost rolí, dezorganizace, dezintegrace, chaos, izolovanost jednotlivců, nejasnost v komunikaci, negativní emoční reakce, destruktivní konflikty, nejasnosti v odpovědnosti za děti, absence jakéhokoliv řádu.

Mezi vnější problémy patří problémy v hospodaření s penězi, provozu domácnosti, výchovy dětí, komunikace s komunitou a institucemi, ale také zločinnost, závislosti na návykových látkách, závislosti na hazardních hrách,

⁵⁰ Hradecký, I., Hradecká, V., „*Bezdomovství – extrémní vyloučení*“, Naděje, Praha 1996, str. 28

⁵¹ Matoušek, O., Kodymová, P., Koláčková, J., „*Sociální práce v praxi*“ Portál, Praha 2005, str. 45

⁵² Ibid, str. 75

prostituce, zanedbávání dětí, záškoláctví dětí a podobně.⁵³ Mezi další negativní charakteristické rysy patří také orientace na přítomnost, malý význam přikládání práci a vzdělání a v souvislosti s jednáním s institucemi a jejich představiteli se hovoří také o tendencích k přelstívání autorit.⁵⁴

3.3. Dopady sociálního vyloučení u dětí

Pojem „ohrožené dítě“ je poměrně široký a zahrnuje mnoho vážných situací, ve kterých se mohou děti nacházet. Dle odborníků se děti žijící v sociálně znevýhodněných skupinách řadí mezi ohrožené děti také.⁵⁵ Jedním z relevantních termínů týkající se této cílové skupiny je také termín „znevýhodněné dítě“. To je „takové dítě, jehož životní podmínky neumožňují – v porovnání s jeho vrstevníky - jeho úplný zdravý a zdárný vývoj“.⁵⁶ Materiální deprivace v dětství vytváří silné předpoklady k životu v chudobě v dospělém věku a ovlivňuje negativně životní šance, vede především k nižší

⁵³ Matoušek, O., Kodymová, P., Koláčková, J., „*Sociální práce v praxi*“ Portál, Praha 2005, str. 75,76

⁵⁴ Pazlarová, H., Matoušek, O., „*Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*“, Portál, Praha 2012, str. 41

⁵⁵ Kovařík, J., Palzarová, H., Bubleová, V., „*Práva ohrožených a znevýhodněných dětí – závěrečná zpráva*“ str. 1, na :

http://www.ceskaghetta.cz/download/stav_systemu_nahradni_pece.pdf. (9.9.2012)

⁵⁶ Kovařík, J., Palzarová, H., Bubleová, V., „*Práva ohrožených a znevýhodněných dětí – závěrečná zpráva*“ str. 1, na :

http://www.ceskaghetta.cz/download/stav_systemu_nahradni_pece.pdf. (9.9.2012)

úrovni vzdělání a omezeným kognitivním schopnostem, důsledkem čehož bývají nízké výdělky a vysoké riziko nezaměstnanosti.⁵⁷

Také „způsob, jakým je o dítě pečováno má zásadní vliv na jeho vývoj a pozdější fungování ve společnosti“.⁵⁸ Matoušek rozděluje formy ohrožení dětí (zanedbávání, zneužívání, týrání)⁵⁹, z nichž by se dalo v souvislosti s problematikou dané cílové skupiny a sociální práce v AD hovořit hlavně o zanedbávání (Problematika týrání a zneužívání je řešena především OSPOD). To je dle projektu „Monitoring problematiky ohrožených dětí v České republice“ charakterizováno jako „vážné opomíjení rodičovské péče nezbytné pro dítě, které se může projevovat formou nedostatečné výživy a ošacení, nedostatečnou hygienou, absencí přístřeší a ochrany před nebezpečím, nedostatečným zajištěním řádné školní docházky a přiměřeného dohledu nad studiem, nedostatečným zájmem o to, kde dítě pobývá, s kým se stýká apod., a dozorem nad ním.“⁶⁰ Je zde na místě hovořit také o psychické deprivaci, kdy „nejsou uspokojovány základní psychické potřeby dítěte jako potřeba podnětové proměnlivosti (stimulace, tj. různosti podnětů dostávajících se dítěti), potřeba kognitivního řádu (smysluplné a srozumitelné struktury

⁵⁷ Matoušek, O., Kodymová, P., Kolářková, J., „*Sociální práce v praxi*“ Portál, Praha 2005, str. 46

⁵⁸ Palzarová, H., Matoušek, O., „*Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny*“, Portál, Praha 2012, str. 34

⁵⁹ Matoušek, O., Kodymová, P., Kolářková, J., „*Sociální práce v praxi*“ Portál, Praha 2005, str. 27

⁶⁰ Nadace Sirius „Monitoring problematiky ohrožených dětí v České republice“ na: http://www.nadacesirius.cz/soubory/Brozura_Sirius_A5_nahled.pdf (7.9.2012) str. 11

uspořádání podnětů) a potřeba emoční vazby (specifické osoby, k níž je dítě vázáno těsně a stabilně).⁶¹ McLanahanová a Sandefur tvrdí, že nedostatečné rodičovské vedení a pozornost a nedostatek vazeb na komunitní zdroje způsobuje také deficit kulturního kapitálu a tvoří většinu ze zbývajících znevýhodnění.⁶²

O nepříznivých podmínkách výchovného prostředí hovoří Hradečtí. Upozorňují na deformace, kdy jsou důsledky neadekvátní péče o děti viditelné v jejich vývojové retardaci různého stupně, v narušené schopnosti dítěte navazovat hlubší sociální vztahy, ve změnách chování, které v dospělosti mohou vést až k antisociálnímu chování, vždy destruktivnímu.⁶³

Zákon o rodině ustanovuje rodičům „zodpovědnost, která je souhrnem práv a povinností, které spočívají mimo jiné v péči o nezletilé dítě, zahrnující zejména péči o jeho zdraví, jeho tělesný, citový, rozumový a mravní vývoj“.⁶⁴ Na děti, jejichž rodiče neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti, se dle „Zákona o sociálně právní ochraně dětí“⁶⁵ zaměřují „orgány sociálně právní ochrany dětí“, jejichž hlavním hlediskem je zájem

⁶¹ Nadace Sirius „Monitoring problematiky ohrožených dětí v České republice“ na: http://www.nadacesirius.cz/soubory/Brozura_Sirius_A5_nahled.pdf (7.9.2012) str. 10

⁶² McLanahan, Sara, and Gary D. Sandefur. *Growing up with a single parent: What hurts, what helps*. Harvard University Press, 1994., str. 3

⁶³ Hradecký, I., Hradecká, V., „*Bezdomovství – extrémní vyloučení*“, Naděje, Praha 1996, str. 28

⁶⁴ Zákon o rodině č. 94/1963 Sb. Na : <http://www.zakonycr.cz/seznamy/094-1963-sb-zakon-o-rodine.html> (12.4.2013)

⁶⁵ Zákon o sociálně právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb. Na: <http://zakony-online.cz/?s149&q149=a1> (12.4.2013)

a blaho dítěte“.⁶⁶ (V Azylovém domě pro osamělé rodiče s dětmi bez přístřeší jsou t.č. všechny děti uživatelky v evidenci OSPOD.)

3.4. Cíle sociální práce s osamocenými rodiči s dětmi bez přístřeší

Jak již bylo zmíněno, Matoušek potvrzuje, že cílem sociální práce v azylových domech pro matky s dětmi, je pomoci této skupině v hledání trvalého řešení jejich problémů a zajištění samostatného života v budoucnu.⁶⁷ Dvě základní oblasti, ve kterých potřebuje tato skupina podporu, je oblast finanční (V ČR se uskutečňuje především prostřednictvím dávek státní sociální podpory a dávek sociální péče.) a oblast nefinanční. V této oblasti mají prvotní odpovědnost za sociální práci s rodinou již zmíněné orgány sociálně-právní ochrany dítěte.⁶⁸ Sociální práce s rodinou s dětmi v azylových domech má oproti sociální práci prováděné OSPOD tu výhodu, že má možnost neustálého monitorování situace v rodině a „soustavného ovlivňování rodiny v prostředí, které rodina definuje jako svůj domov“.⁶⁹ Může se jednat o tzv. „home-visiting, který je definován jako socioterapeutická práce v rodinném prostředí, kdy

⁶⁶ Zákon o sociálně právní ochraně dětí č 359/1999 Sb. Na: <http://zakony-online.cz/?s149&q149=al> (13.2.2013)

⁶⁷ Matoušek, O., Kodymová, P., Kolářková, J., „Sociální práce v praxi“ Portál, Praha 2005, str. 48

⁶⁸ Ibid, str. 47

⁶⁹ Pemová, T., Ptáček, R., „Sociálně právní ochrana dětí pro praxi“, Grada pro o.p.s.Sirius, Praha 2012, str. 91

realizátorem je poskytovatel sociální služby.⁷⁰ To může být využito jako jedna z forem sanace rodiny „tím, že je zde snaha o dosažení žádoucích změn přímo v rodině, a to posilováním dovedností a kompetencí potřebných k tomu, aby soužití nebylo pro některého člena rodiny ohrožující nebo destruktivní“.⁷¹ Při stanovování základních cílů, se podle mého názoru, může sociální práce s touto skupinou v azylových domech inspirovat vyhláškou MPSV o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Zde jsou vymezeny „cíle, kterých má být dosaženo na straně dítěte, rodiny a širšího prostředí rodiny a rozsah činností, které vedou k překonání složité životní situace dítěte a rodiny“.⁷² Z těchto cílů jsou pro práci s uživateli v AD relevantní především:

- posílení úlohy a funkce rodiny;
- rozvíjení pečovatelských a výchovných schopností rodiny;
- pomoc při sociálním začleňování rodiny;
- posílení kompetence rodiny v oblasti vzdělávání, přípravy na vyučování a motivace ke vzdělávání.

⁷⁰ Pemová, T., Ptáček, R., „*Sociálně právní ochrana dětí pro praxi*“ Grada pro o.p.s.Sirius, Praha 2012, str. 91

⁷¹ Ibid, str. 91

⁷² Vyhláška o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/14226/vyhlaska_ZSPOD.pdf (15.2.2013)

Tyto cíle lze naplňovat formou intervencí zaměřených především na:

- poskytování podpory dětem;
- poskytování pomoci rodinám při zlepšování jejich životní situace; včetně získávání dovedností pro řádné vedení domácnosti;
- poskytování pomoci rodinám při řešení sociálních problémů;
- poskytování pomoci rodinám při řešení psychologických problémů;
- poskytování pomoci rodinám při řešení výchovných problémů s dětmi;
- podpora společenských aktivit rodiny;
- poskytování pomoci při hledání práce, nástupu do práce a udržení výdělečné činnosti.⁷³

⁷³ Vyhláška o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/14226/vyhlaska_ZSPOD.pdf (15.2.2013)

4. Pomoc a kontrola v sociální práci s osamělými rodiči s dětmi bez přístřeší

Základním problémem při naplňování výše uvedených cílů u některých uživatelů je však podle mého názoru jejich malá míra motivace a ochoty spolupracovat. I přesto, že motivování uživatelů je do určité míry úkolem klíčových pracovníků, domnívám se, že záleží především na samotných uživatelích, jakým způsobem sami uchopí řešení svých problémů. Perlmanová tvrdí, že bez ohledu na to, jaký je klientův problém, musí on sám chtít nějakou pomoc, a že v případové práci s klientem se často dovednosti a energie sociálního pracovníka potýkají pouze s tímto problémem – pomoci člověku chtít.⁷⁴ I Matoušek upozorňuje, že pomoc je účinná především u těch typů klientů, kteří jsou pro změnu životního stylu motivováni.⁷⁵ A protože, jak jsem již zmínila, se u této cílové skupiny nejedná pouze o samotné dospělé osoby, ale především také o děti, je zde důležité si uvědomit, že „dětství je vnímáno jako období nevinosti, tudíž i období, které zasluhuje zvláštní ochranu“.⁷⁶ Proto je zapotřebí zvolit při sociální práci s touto skupinou takový přístup, který bude brát ohled také na to, aby nebylo ohrožováno naplňování jejich potřeb. Zde se pak, v souvislosti s motivací a ochotou dané skupiny

⁷⁴ Perlman, H.,H., „Social casework: A problem solving process“, University of Chicago Press, 1957, str. 185

⁷⁵ Matoušek, O., „Slovník sociální práce“, Portál, Praha 2008, str. 30

⁷⁶ Pemová, T., Ptáček, R., „Sociálně právní ochrana dětí pro praxi“, Grada pro o.p.s.Sirius, Praha 2012, str.19

spolupracovat, nabízí otázka, zda je nedirektivní partnerský přístup dostačující k zajištění a udržení uspokojivých životních podmínek pro jejich děti.

4.1. Pomoc a kontrola v sociální práci

Úlehla tvrdí, že cokoli, co sociální pracovník dělá, patří do jedné nebo druhé kategorie. Obojí podle něj patří do „technické výbavy pracovníka“ a má své místo v profesionálním způsobu práce. Přirovnává dále princip kontroly a pomoci v sociální práci k výchově či socializaci dítěte, kdy nejspornějším bodem je posouzení, zda už je možno přenechat dítěti samostatnost. Tvrdí, že: „Pro praxi práce s lidmi je podoba s výchovou důležitá. Každý, kdo zažil chvíli, v níž výchova přestala být kontrolou a stala se pomocí, pamatuje, jak vše šlo najednou jinak. Pomoc je důležitá, respektující a příjemná, protože je založena na spolupráci rovnocenných.“⁷⁷ „Kontrola se od pomoci liší tím, že je postavena na zájmech jiných lidí, než toho člověka, o kterého je postaráno, jakkoli v běžné řeči říkáme, že je to v jeho zájmu, jakkoli je to nevyhnutelné, účelné a potřebné.“⁷⁸ „Pro přebírání kontroly je charakteristické, že ten, kdo se stará, se řídí svými normami. Nemusí to být normy, které si sám vymyslel, naopak, v drtivé většině jsou to normy společnosti, kterou zastupuje.“⁷⁹

⁷⁷ Úlehla, I., „*Umění pomáhat*“, Renaissance, Písek 1996, str. 23

⁷⁸ Ibid, str. 20

⁷⁹ Ibid, str. 22

„Z hlediska klienta je nabízení pomoci přizváním ke spolupráci rovných, přebírání kontroly je posunutím do podřízené pozice.“⁸⁰ Kontrola je však dle Úlehly v některých případech nevyhnutelná, účelná a potřebná a její odlišení od pomoci je základem pro pracovníkovo reflektování své práce a známkou profesionality.⁸¹

Způsob, díky kterému lze dobře odlišit přebírání kontroly od poskytování pomoci je dle tohoto autora tzv. „princip držitele problému“.⁸² Tento princip úzce souvisí s problematikou pojetí norem, a to jak na straně pracovníka, tak na straně klienta. Dle Úlehly je posláním sociální práce vést dialog mezi tím, co chce společnost ve svých normách, a tím, co si přeje klient.⁸³ Pracovník může podle svých osobních norem či norem společnosti vnímat klientovy způsoby jako přijatelné nebo nepřijatelné. (Pracovník je v tomto smyslu vždy vyslancem společnosti, která ustavila jeho funkci a má zvláštní poslání věnovat se těm způsobům chování členů společnosti, které z hlediska norem vyžadují pomoc.⁸⁴) Pokud považuje pracovník způsoby klienta jako nepřijatelné a neakceptovatelné a naopak klient nevidí v těchto způsobech problém a jedná se o něco, co v zásadě dělat chce, je v tomto případě držitelem problému pracovník. Zde se dle Úlehly rodí kontrola. V případě, kdy sám klient vidí některé způsoby ve svém životě jako

⁸⁰ Úlehla, I., „*Umění pomáhat*“, Renesance, Písek 1996, str. 23

⁸¹ Ibid, str. 20

⁸² Ibid, str. 25

⁸³ Ibid, str. 25

⁸⁴ Ibid, str. 25

problémové, je držitelem problému on sám. Zde se pak otvírá prostor k nabízení pomoci ze strany pracovníka.⁸⁵

Kontrola i pomoc mají v profesionální sociální práci své odborné způsoby provedení. Tyto způsoby jsou užívány podle situace klienta a jeho přístupu k řešení problému. V případě kontroly se dle Úlehly jedná o:

1. „Opatrování“, kdy pracovník na sebe přebírá odpovědnost za klienta a řešení jeho problému se vším všudy, protože nevidí jeho schopnost udělat, co je potřeba.
2. „Dozor“, kdy pracovník stanovil potřebné kroky dle svých norem a dohlíží nad tím, jak je klient dodržuje.
3. „Přesvědčování“, kdy si pracovník bere na starost kontrolu toho, jak je klient motivován, protože vidí klientovy možnosti přijmout a využít nabízená řešení.
4. „Vyjasňování“, při němž pracovník co nejvíce otevírá příležitost, aby klient mohl zformulovat své představy o řešení problému.

⁸⁵ Úlehla, I., „*Umění pomáhat*“, Renesance, Písek 1996, str. 25

V případě pomoci se jedná o:

1. „Doprovázení“, při kterém klient přichází pro pomoc a doufá v pracovníkovy profesionální schopnosti a dovednosti, které mu mohou pomoci při řešení problému, s kterým si neví rady.
2. „Vzdělávání“ je spoluprací klienta a pracovníka, kdy klient přichází s tím, že má mezery ve svých zkušenostech a znalostech a výslovně si přeje zaplnit je informacemi, vysvětlením apod.
3. „Poradenství“ je spoluprací klienta a pracovníka, kdy klient u sebe pocítuje překážky, které mu znemožňují dosáhnout cíle a na to odpovídá pracovník nabídkou rad a návrhů, nápadů či námětů.
4. „Terapie“, kdy pracovník pomáhá aktivně spolupracujícímu klientovi, který si přeje zbavit se svého trápení tím, že ho podporuje, posiluje, zplnomocňuje a oceňuje.⁸⁶

Kopřiva pojímá problematiku pomoci a kontroly jako volbu mezi direktivním a nedirektivním přístupem, kdy u obou vidí přednosti, ale i nevýhody.⁸⁷ Stejně jako Úlehla připomíná, že nedirektivní přístup – dle Úlehly pomoc - je časově mnohem náročnější, ale účinnější ve vztahu k trvalým kvalitativním změnám. Naopak direktivní přístup – dle Úlehly kontrola – je někdy nezbytná například v situacích krize, zmatenosti

⁸⁶ Úlehla, I., „*Umění pomáhat*“, Renesance, Písek 1996, str. 33-37.

⁸⁷ Kopřiva, K., „*Lidský vztah jako součást profese*“, Portál, Praha 1997, str 45,49.

a bezradnosti klienta nebo také při nízké inteligenci klienta, kdy nedirektivní přístup nemá smysl.⁸⁸

Kopřiva popisuje čtyři stupně intervencí pracovníka ke klientovi na škále řízení až podpora podle míry direktivity.

Direktivním typem intervence je na této škále tzv. „**instrukce**“, která může mít důraznější formu, tedy příkaz nebo zákaz či méně důraznou formu – doporučení nebo radu.

Mnohem menší míru direktivity má v sobě tzv. „**komentář**“, kdy pracovník odpovídá na problém vlastním stanoviskem, v němž ho staví do nového světla. Soustředí se na to, aby klient začal vidět nové souvislosti, díky kterým může objevit účinné řešení problému. „Komentář“ sice neobsahuje návod na jednání klienta, malá míra direktivity však spočívá v tom, že pracovník svým komentářem navrhuje, jak může klient věci vidět.

„**Kladení otázek**“ je další formou intervence. Podobně jako komentář má klientovi nastínit jiný úhel pohledu na problém a obsahuje v sobě slabou formu řízení. Nesmí se však jednat o otázky sugestivní.

Posledním typem intervence je „**rezonance**“. Zde pomáhající pracovník klientovi pouze naslouchá a zároveň reflektuje to, co klient říká. Tato forma

⁸⁸ Kopřiva, K., „*Lidský vztah jako součást profese*“, Portál, Praha 1997, str. 45

intervence neobsahuje prvek direktivity. Aktivní naslouchání může mít silný terapeutický účinek.⁸⁹

Také Kopřiva považuje především nedirektivní přístup, dle Úlehly pomoc, za nejúčinnější ve vztahu k trvalým kvalitativním změnám v životech klientů. Upozorňuje na to, „jak neplodné až škodlivé může být pomáhání s projevy moci pomáhajícího“. Připomíná, že právo pomáhajícího přicházet s vlastní iniciativou musí být vždy spojeno s citlivým vnímáním a respektováním vnitřního světa klienta.⁹⁰

4.2. Motivace při dlouhodobé práci s klientem

Pemová a Ptáček v souvislosti s danou cílovou skupinou tvrdí, že „nelze očekávat, že klient bude ke spolupráci motivován sám od sebe“.⁹¹ Hovoří zde především o tzv. negativní motivaci, kdy jsou klienti ochotni řešit svou situaci až při závažném zhoršení jejich sociální situace nebo z důvodu hrozby nějakého typu sankce (vystěhování z bytu, exekuce majetku, odebrání dětí apod.). Jsou přesvědčeni, že bez tohoto aspektu by mnoho klientů nenašlo důvod ke změnám svého chování, případně by si ani nebylo vědomo nutnosti této změny. Žádoucí změny v životech těchto klientů, které vedou

⁸⁹ Kopřiva, K., „*Lidský vztah jako součást profese*“, Portál, Praha 1997, str 49,50.

⁹⁰ Ibid. str. 48

⁹¹ Pemová, T., Ptáček, R., „Sociálně – právní ochrana dětí pro praxi“ Grada pro o.p.s.Sirius, Praha 2012, str.76

k osamostatnění a nezávislosti na sociální službě, pojmají tito autoři podle systemického přístupu jako změnu I. nebo II. řádu.⁹²

U změny I. řádu „klient přestane dělat to, co v jeho životě nefunguje nebo pro něj znamená problémy, aniž by přesně rozuměl, proč má učinit změny, případně jak jich skutečně dosáhnout“. Pouze slepě dodržuje to, co je mu doporučeno sociálním pracovníkem. (Např. rodič přestane nadměrně fyzicky trestat své děti, protože je mu pohroženo trestním stíháním.)⁹³

Změna II. řádu předpokládá pochopení a zvnitřnění si nových, efektivních a přijatelných strategií řešení obtížných situací. (Např. rodič se naučí zvládat výchovu svých dětí bez použití nadměrných a neadekvátních trestů.) Takováto změna představuje větší šanci na udržení si přijatelných návyků a strategií i v situacích, kdy již klient nebude pod „veřejnou kontrolou“.⁹⁴

Důraz je v tomto případě kladen především na silné stránky klientů, skrze které lze vytvořit intervenční strategii. Hlavním zdrojem informací o silných stránkách klientů jsou oni sami. Tento důraz může dát klientovi pocit důležitosti a zplnomocnění.⁹⁵

⁹² Pemová, T., Ptáček, R., „Sociálně – právní ochrana dětí pro praxi“ Grada pro o.p.s.Sirius, Praha 2012, str 76

⁹³ Ibid str. 76

⁹⁴ Ibid str. 76

⁹⁵ Ibid str. 74

Při stanovování cílů jsou doporučovány tyto typy otázek:

- Co byste chtěl/a na své situaci změnit?
- Co byste chtěl/a změnit především?
- Jak jste to dělal/a doposud?
- Jak bude vypadat vaše situace po úspěšném řešení problému?
- Co se stane, když se situace nevyřeší?
- Co jste pro vyřešení situace ochoten udělat?
- Kdo vám s danou situací může pomoci?⁹⁶

Autoři však upozorňují, že „proces změn v zažitých vzorcích chování a komunikace, zejména chceme-li dosáhnout trvalých změn II. řádu, je dlouhodobý a od klienta vyžaduje značné úsilí a systematickou práci“. Varují dále před nepřiměřeným očekáváním ze strany sociálního pracovníka a jeho přesvědčením, že za motivaci je plně odpovědný sám klient a kdy její ztráta je vnímána jako selhání klienta, případně potvrzení jeho asociálnosti nebo nenapravitelnosti.⁹⁷

Perlmanová uvádí do souvislosti s motivací a ochotou klientů do zapojení řešení jejich problémů „chtění“. Tvrdí, že „chtění většinou předchází

⁹⁶ Pemová, T., Ptáček, R., „Sociálně – právní ochrana dětí pro praxi“ Grada pro o.p.s.Sirius, Praha 2012, str.76

⁹⁷ Ibid, str.76

ochotu. Člověk cítí potřebu něčeho a je tímto pocitem tlačěn, nebo vnímá něco, o čem si myslí, že zvýší jeho pohodu, a je touto představou tažen“.⁹⁸

4.3. Typy vztahů a přístupy podle Isoo Kim Bergové

Nejkonkrétněji popisuje možnosti přístupů pracovníka ke klientovi v souvislosti s intervencemi k dané cílové skupině, které mají vést k naplnění cílů spolupráce, Kim Bergová. Jedná se o přístup, který je ovlivněn rodinnou a systemickou terapií.⁹⁹ Klade důraz na „systemický pohled na svět a dění v něm, vztahy mezi lidmi a pochopitelně mezi klientem a terapeutem“.¹⁰⁰ Připomíná, že vztah mezi pracovníkem a klientkou může být různý a pro pracovníka je důležité správně posoudit jeho druh. To může pomoci rozpoznat, „co dělat a co ne pro posílení klientčiny spolupráce a také pro prevenci vlastního zklamání“.¹⁰¹

Autorka popsala tři typy vztahů. Prvním typem vztahu mezi pracovníkem a klientkou je typ „návštěva“. Ten se vyskytuje nejčastěji, když je klientka pracovníkovi přidělena např. soudem, kurátorem apod. Takovéto klientky většinou odmítají vidět svůj problém a přijmout za něj odpovědnost. Jejich hlavním cílem je vyhnout se zatažení do systému sociální pomoci,

⁹⁸ Perlman, H.,H., „Social casework: A problem solving process“, University of Chicago Press, 1957, str. 185

⁹⁹ Kim Berg, I., „Posílení rodiny“ BT Press, London 1991, Překlad Úlehla,I., 1992. str. 10

¹⁰⁰ Ibid, str. 3

¹⁰¹ Ibid, str.22

protože ze svého pohledu nemají žádné problémy, s nimiž by potřebovaly pomoci. Jejich skutečný cíl je skončit kontakt s pracovníkem co nejdříve a být ponechány samy sobě. V takovýchto případech doporučuje autorka pracovníkovi:

1. Připojit se ke klientčině pohledu na věc.
2. Pokoušet se ovlivnit a modelovat klientčino chápání tak, aby mohla rozpoznat problém, a tím i možné řešení.
3. Když je to možné, souhlasit s tím, jak klientka sama problém i jeho řešení vidí.¹⁰²

Druhým typem vztahu podle Kim Bergové je typ „stížnost“. Ten spočívá v tom, že klientka bere svůj vztah k pracovníkovi jako vymezený předestřením problému. Nevnímá sebe jako účastníka ani není s to činit kroky k nalezení řešení problému. Klientka sebe bere jako nevinného diváka, jako někoho, kdo musí snášet těžkosti, které jsou mu vnuceny. Jelikož sebe nevidí jako zdroj problému, má sklon přenechávat břemeno řešení osobě, u níž cítí, že je zodpovědná za problém. Přístup doporučený autorkou v těchto případech spočívá v tom, že by pracovník měl vyjádřit pochopení pro její těžkou situaci,

¹⁰² Kim Berg, I., „Posílení rodiny“ BT Press, London 1991, Překlad Úlehla, I., 1992. str. 24

stát na její straně a být citlivý, zároveň by se ale měl zaměřit na to, co by ona sama mohla dělat jinak tak, aby bylo nalezeno řešení.¹⁰³

Třetím typem vztahu je typ „zakázka“. Ve vztahu tohoto typu si oba, klientka i pracovník, nemusejí být ještě zcela jisti cíli. Klientka však verbálně i neverbálně dokazuje, že je připravena začít činit kroky nutné k řešení problému bez ohledu na to, zda věří nebo nevěří, že je za problém odpovědná. Takováto klientka je schopna poctivé a pozitivní spolupráce s pracovníkem. V těchto případech autorka především připomíná, že i v případě motivované klientky potřebuje pracovník udržet zaměřenost na cíl jeho průběžným připomínáním a monitorováním.¹⁰⁴

Zaměřenost na konkrétní cíle je v tomto přístupu důležitá, na rozdíl od manažerského přístupu však dává větší prostor pro formování postojů, vztahů a přístupů klientů ke své situaci a porozumění problému klientem. To je zde totiž považováno za stěžejní pro vyřešení jeho nepříznivé situace. Autorka také upozorňuje, že tento přístup vyžaduje volný organizační přístup pro pracovníky a pružnost řízení.¹⁰⁵

Autorka však také připomíná hranice vlivu pracovníka na klientku. Tvrdí přímo: „Je dobré si pamatovat úsloví ‚můžete koně přivést k řece, ale nedonutíte ho pít‘.“ Příležitostná selhání v „získávání klientky“ a navozování

¹⁰³ Kim Berg, I., „Posílení rodiny“ BT Press, London 1991, Překlad Úlehla, I., 1992. str 25

¹⁰⁴ Ibid, str.25

¹⁰⁵ Ibid, str.10

pozitivního vztahu považuje za součást přirozených lidských interakcí. Doporučuje naučit se přijmout vlastní omezení a zdůrazňuje že: „Důležitá věc, kterou je třeba si pamatovat, je, že klientka má právo rozhodovat o sobě sama a nést za to odpovědnost se všemi důsledky.“¹⁰⁶

¹⁰⁶ Kim Berg, I., „Posílení rodiny“ BT Press, London 1991, Překlad Úlehla, I., 1992. Str.43

5. Výzkumná část

Cílem této práce je prozkoumat, jaký přístup ze strany poskytovatele může vést k naplňování poslání a cílů sociální služby v souvislosti s individuálním plánováním sociální služby.

Hlavní výzkumná otázka zní: Jaké přístupy klíčových pracovníků k uživatelům sociální služby „Azylový dům pro osamělé rodiče s dětmi“ vedou k úspěšnému naplňování cílů vedoucích ke zlepšení jejich sociální situace?

Dílní výzkumné otázky zní:

1. Jak je účinný partnerský, tedy nedirektivní přístup bez prvků kontroly na straně pracovníka pro naplňování cílů individuálního plánování služby, které by měly vést ke zlepšení sociální situace uživatelů dané sociální služby?
2. Jak je účinný přístup k řešení nepříznivé sociální situace ve formě individuálního plánování inspirované case managementem (v duchu poradenského paradigma) u cílové skupiny osamělí rodiče s dětmi bez přístřeší.

5.1. Metodologie

Vzhledem k tomu, že výzkumným cílem bylo prozkoumání a hlubší porozumění problematice různých přístupů k individuálnímu plánování, byly uplatněny kvalitativní metody výzkumu. Byla zvolena metoda polostrukturovaného rozhovoru, který umožnil, aby bylo ve všech rozhovorech obsáhnuto probírání důležitých otázek ohledně přístupu k individuálnímu plánování vycházejícího z teoretické části práce, ale zároveň, na rozdíl od strukturovaného rozhovoru, umožnilo „volnost přizpůsobovat formulace otázek podle situace“¹⁰⁷ a dát prostor k otevření dalších důležitých aspektů.

Struktura rozhovorů vycházela z teoretické části práce. Zahrnovala otázky, kde na škále kontrola – pomoc se v daných případech nacházel přístup k individuálnímu plánování, jakému z přístupů popsaných Kim Bergovou se uplatněný přístup blížil a další. Pro lepší porozumění zjištěným výsledkům, které se vztahují k teoretickým poznatkům, považuji za důležité zasadit otázky na uplatnění přístupu k individuálnímu plánování do širšího kontextu zkoumaných případů uživatelek. Proto byly rozhovory zaměřeny také na životní okolnosti uživatelek, jejich osobnostní charakteristiky a další faktory, které mohly ovlivnit, zda a do jaké míry bylo v jejich případě dosaženo

¹⁰⁷ Hendl, Jan., „Kvalitativní výzkum – Základní metody a aplikace“, Praha, Portál 2005, str. 174

naplnění cílů individuálního plánování a jaké přístupy k individuálnímu plánování byly účinné. Doplnující částí výzkumu byla analýza dokumentů – jednalo se o analýzu dokumentace k individuálnímu plánování v případech dotazovaných uživatelék.

5.2. Výběr zkoumaných objektů

V rámci výzkumu byly provedeny rozhovory jak s pracovníky sociální služby, tak s uživateli sociální služby. Vzhledem k personální vybavenosti AD jsem mohla získat informace od čtyř pracovníc dané sociální služby, které jsou zároveň klíčovými pracovníci několika uživatelék. Kriteřiem pro výběr uživatelék byla kromě jejich souhlasu k výzkumnému rozhovoru také korespondující spolupráce s jednou z klíčových pracovníc (vždy jeden pár – pracovníce a jedna její přidělená uživatelka), což považuji za stěžejní pro pochopení získaných informací na obou stranách a dále také délka pobytu v AD delší než 5 měsíců. Ta by měla být dostačující pro rozvinutý proces IP.

5.3. Sběr dat

Rozhovory s pracovníci AD probíhaly v kanceláři sociální pracovníce nebo na služebně klíčových pracovníků, rozhovory s uživatelkami

probíhaly dle volby každé uživatelky, v kanceláři či přímo na pokojích uživatelek. Veškeré dotazování probíhalo v rámci etických zásad. „Etické zásady práce se zkoumanými osobami vycházejí ze zcela elementární a přitom nepřekročitelné premisy, že výzkum nesmí v žádném případě jakkoli ohrozit a natož poškodit zkoumané jedince fyzicky, psychicky, sociálně nebo jinak.“¹⁰⁸

Průběh sběru dat:

Naplánovaný průběh sběru dat jsem uskutečnila ve dnech od 2. dubna 2013 do 10. dubna 2013. Nejdříve jsem oslovila pracovnice AD, které jsou zároveň klíčovými pracovníci uživatelek. Všechny oslovené pracovnice byly ochotné mi poskytnout rozhovor. Rozhovory probíhaly na „služebně pracovnic AD“ a byly nahrávány na diktafon. Pracovníci byli nejprve seznámeni s relevantními teoretickými poznatky, které uvádím v teoretické části. Poté s nimi byly uskutečněny polostrukturované rozhovory, jak byly popsány výše.

Výběr uživatelek byl již omezen mým záměrem, aby se jednalo vždy o uživatelku jedné ze čtyřech klíčových pracovnic a délkou pobytu v AD. Oslovené uživatelky pak byly vybrány účelově, s cílem pokrýt co nejpestřejší přístupy k naplňování cílů IP, a to z důvodu co nejširšího popisu.

¹⁰⁸ Reichel, J., „kapitoly metodologie sociálních výzkumů“ Grada Publishing as., 2009, str. 177

Všechny oslovené uživatelky s rozhovorem souhlasily. Rozhovory probíhaly postupně, dva v kanceláři sociální pracovnice, jeden v kuchyni AD a jeden na pokoji uživatelky. Vždy podle přání uživatelky. Největším problémem bylo u všech čtyř uživatelék nahrávání rozhovoru na diktafon. Jedna z uživatelék nahrávání naprosto odmítla a také ostatní projevovaly, i přes ujištění o anonymitě rozhovoru, nedůvěru k mému výzkumu. Rozhodla jsem se proto, že rozhovory budu zapisovat, což bylo pro uživatelky přijatelnější. Domnívám se, že díky tomuto ústupku byly ve svých odpovědích otevřenější. Šíře zjištěných informací ze strany uživatelék však byla i přesto menší, než jsem očekávala.

5.4. Zpracování a analýza získaných dat

Uživatelka č. 1 (25 let)

Uživatelka č.1. bydlí v AD se svými dvěma dětmi ve věku 3 a 5 let. Je rozvedená a do AD ve Slavíči přišla z jiného AD, kde jí byla ukončena smlouva. T.č. je na mateřské dovolené a pobírá dávky hmotné nouze. Již před tím bydlela s dětmi několikrát na ubytovnách. S rodiči, kteří bydlí v menším bytě, bydlet nemůže a ani nechce. Příčiny své nepříznivé sociální situace vidí v nevydařeném manželství, o kterém nechce mluvit. Nepřipouští ze své strany žádné závažné zavinění této situace, při hlubším sondování připouští svou

„tvrdohlavost“, která mohla přispět k vyhocení situace. Své silné stránky a schopnosti, na kterých by se dalo stavět při naplňování cílů IP, zpočátku nedokáže identifikovat, po chvíli identifikuje svou „houževnatost“ při dosahování cílů, ke kterým je motivovaná a také svou neodbytnost: „*však mě znáte, já co chcu, tak to si vyřvu*“. Své slabé stránky také nedokáže identifikovat, má tendence vše svádět na okolnosti. Za motivaci považuje spíš zisk okamžitého, hmatatelného charakteru. „*Jak vy mi můžete pomoci. Byt mi nedáte a peníze na byt taky ne.*“ Individuální plánování dle této uživatelky pro ni doslovně „*nemá význam*“. „*Já prostě nejlíp vím co potřebuju, a co chci udělat, tak to si udělám sama. Mě nikdo nebude říkat, co mám dělat a nechci, aby se to někam zapisovalo. To, co už jsem splnila, bych stejně udělala, protože vím, že to stejně musím. A třeba s tou školkou, až já budu chtít, tak si tam P(syn) dám, ale nenechám...*“ (Jednalo se o pokus klíčové pracovnice motivovat uživatelku, aby dala svého syna do mateřské školy, protože vnímala, že by mu to prospělo – matka se mu v oblasti předškolní přípravy nevěnovala.) K přístupu klíčové pracovnice se tato uživatelka vyjádřila pouze ve smyslu: „*... ale jo, já ji chápu, že musí něco se mnou dělat, já vím, je to ve smlouvě, to tak mají všude, ale nesnáším, když mi chce někdo říkat, co mám dělat.*“ Stanovování termínů a měřitelných kritérií považuje za demotivující až ponižující. Přiznává, že hlavní iniciativu při stanovování cílů vyvíjí především klíčová pracovnice. Zároveň však ihned dodává, že nemá o IP zájem.

V záznamech o IP je splněna jen menšina stanovených cílů a jedná se většinou pouze o nezbytné záležitosti na bázi povinností (vyřízení karet pojištěnců apod.). Ostatní cíle splněny nejsou i přesto, že termíny plnění již uběhly. Představu o tom, jak by měl ideálně vypadat přístup klíčové pracovnice nemá. Z hovoru vyplynulo, že podle této uživatelky nemá pro zlepšení její situace IP význam, protože podle ní je řešením její nepříznivé situace získat vyhovující bydlení a to považuje vzhledem ke své finanční situaci za nereálné.

Klíčová pracovnice uživatelky č.1 (38 let)

Úspěšnost při naplňování cílů IP je u této uživatelky podle její klíčové pracovnice minimální. Za příčinu této neúspěšnosti považuje pracovnice nezáměr uživatelky o IP. Přesto si myslí, že kdyby tato uživatelka změnila své postoje a začala spolupracovat, má dostatek schopností, díky kterým by se její situace mohla změnit k lepšímu. *„Ona si dokáže vylítat a pozařizovat co chce, někdy až má takové tendence mě poučovat, takže schopná ona je. V tom problém není.“* Za největší bariéry a faktory, které jsou příčinou uživatelčina setrvávání v nepříznivé situace vidí pracovnice v okolnostech, ale i v povaze uživatelky. *„Nikoho moc nerespektuje. Ten její bývalý manžel by ji vzal i zpátky, ale ona ho nechce, prý je starší a ona ho nemiluje.“* Klíčová pracovnice se při intervencích k uživatelce soustřeďuje spíše na praktické a věcné problémy, ale potvrzuje, že u dané uživatelky je potřeba začít spíše na rovině změny přístupu a motivace k řešení svých problémů *„My už jsme si*

říkaly, že u ní je potřeba ji nějak motivovat, že potřebuje mít nějakou vizi. “ To však zároveň považuje klíčová pracovnice za nejtěžší úkol a připouští, že si není jistá svou připraveností na takový úkol. Za držitele problému považuje klíčová pracovnice sama sebe. *„Ona, kdyby toho P dala do školky, on by to tak potřeboval, jenomže to by pak musela ráno vstávat...“* Na škále pomoc – kontrola dle Úlehly se pohybuje maximálně v oblasti „přesvědčování“. Cítí, že větší mírou direktivity při intervenci by uživatelku odradila, menší míra direktivity by ji dle pracovnice zase nepřiměla „alespoň něco udělat“. Z typů vztahů podle Kim.Bergové jí připadá typ „návštěva“ výstižný. Svou roli ve vztahu k této uživatelce nedokáže pojmenovat, ale cítí, že vyžadováním spolupráce na IP vzniká v jejich vztahu negativní napjetí *„vždycky, když za ní přijdu, že by jsme se zase mohly domluvit na nějakém plánu tak reaguje slovy ‚co zas‘.“* Význam individuálního plánování ve vztahu ke zlepšení nepříznivé sociální situace vidí tato klíčová pracovnice pouze v tom případě, kdyby byla daná uživatelka ochotna spolupracovat a měla zájem na řešení svých problémů. Připouští ale, že životní okolnosti této uživatelky jsou také velmi složité a její rezignovanost do jisté míry chápe.

Dílčí shrnutí č. 1

Z rozhovorů s oběma stranami vztahu vyplývá, že úspěšnost při naplňování IP je minimální. Tato skutečnost je ovlivněna především nezájmem

o IP ze strany uživatelky, která tento nezáměr sama v rozhovoru potvrzuje. Přístup klíčové pracovníce při plánování obsahuje nejnižší stupeň kontroly dle Úlehlovy škály. Sama pracovníce vnímá, že u této uživatelky by vedlo použití větší míry direktivity k odporu uživatelky a nedirektivní přístup by vzhledem k její nemotivovanosti, vedl k ignoraci IP. Přestože uživatelka nepovažuje IP za prostředek, který by jí mohl pomoci v řešení její životní situace, klíčová pracovníce vidí možnosti a dokonce potřebnost řešení v některých oblastech, např. v péči o děti a také schopnost uživatelky zvládnout tato řešení. Tato rozdílnost spočívá podle mého názoru v různých pojetích či představách o výsledcích IP na obou stranách. Uživatelka vidí problém pouze v absenci přiměřeného bydlení a reálná šance na jeho získání je malá, což může vést k rezignaci. Pracovnice naopak považuje za problematické konkrétní životní oblasti a přístupy k nim (podnětová deprivace u dětí, problémy v chování dětí apod, hospodaření s financemi). Během rozhovoru s klíčovou pracovnící se také otevírá oblast napětí mezi terapeutickým a poradenským přístupem, kdy pracovníce chápe, že uživatelčina vize na zlepšení je omezená a že některé oblasti nevidí, na rozdíl od pracovníce, jako problematické. Proto považuje za důležité řešit především pohledy postoje a přístupy této uživatelky k životu obecně.

Z tohoto vztahu vyplývá, že direktivní přístup při řešení nepříznivé sociální situace této uživatelky nepřináší téměř žádné výsledky, dokonce může

vést k zesílení odporu k IP ze strany uživatelky. Minimální výsledky, kterých bylo dosaženo především za účelem plnit povinnost poskytovatele, jsou pro vyřešení nepříznivé sociální situace dané uživatelky a pro zlepšení životních podmínek jejích dětí spíše okrajové. Domnívám se, že vhodným přístupem pro práci s touto uživatelkou, by mohl být přístup dle Kim Bergové. To potvrzuje i označení typu vztahu jako „návštěva“, který pracovníce považuje za výstižný pro vztah s danou uživatelkou. Za určitý záchytný bod v budování vztahu ze strany klíčové pracovníce považují skutečnost, že je schopna vžít se do pocitu rezignace této uživatelky.

Uživatelka č.2 (30 let)

Uživatelka č. 2 bydlí v AD se svými třemi dětmi ve věku 1,5 roku, 4 roky a 7 let. Tuto sociální službu byla nucena využít z toho důvodu, že jí i jejímu příteli – otci dětí, byla vypovězena smlouva z předchozího bydliště pro velké dluhy za vodu, energie apod. Tohoto problému si je vědoma a přiznává podíl na vzniku své nepříznivé sociální situace. T. č. je na mateřské dovolené a pobírá dávky hmotné nouze. Individuální plánování chválí a tvrdí, že bez něj by mnoho důležitých věcí neudělala. Své silné stránky či schopnosti, na kterých by se dalo stavět, nedokáže identifikovat, stejně tak i slabé stránky, které by jí bránily v naplňování cílů IP. Klíčovou pracovníci chválí a její popis vztahu s klíčovou pracovnící svědčí o tom, že k ní vzhlíží s respektem. „*Mně to*

tak vyhovuje, jak s paní Maruškou (jméno pozmeněno) spolupracujeme, někdy je na mě naštvaná, nemá to se mnou jednoduché, ale pro paní Marušku všechno.“ Připouští, že k ní má klíčová pracovnice v některých případech direktivní přístup, ale nevadí jí to, schvaluje tento přístup s vysvětlením *„já to asi někdy potřebuju“*. Hlavní iniciativu při stanovování cílů vidí spíše na straně klíčové pracovnice. *„Paní Maruška mi vždycky dobře poradí, co by mě třeba nenapadlo.“* Některé cíle v individuálním plánu jsou několikrát odsunuty na jiný termín. Příčiny odkládání naplnění těchto cílů zdůvodňuje uživatelka okolnostmi. U splněných cílů vnímá jako největší aktivizaci tlak ze strany klíčové pracovnice i pocit povinnosti. Na individuálním plánování jako přístupu ke změně její nepříznivé sociální situace by nic neměnila a nevidí na IP žádné nedostatky a nenapadají jí žádné podněty ke zlepšení IP ani k přístupu klíčové pracovnice. Je ráda, že především díky vedení své klíčové pracovnice začala řešit své zanedbané zdravotní problémy a mnoho dalších, např. úředních záležitostí.

Klíčová pracovnice uživatelky č.2 (46 let)

Klíčová pracovnice popisuje úspěšnost při naplňování cílů IP jako „částečnou“. Příčina částečné neúspěšnosti je podle klíčové pracovnice do určité míry v laxnosti na straně uživatelky *„...všecko odkládá, posouvá jak může...“* a také v nižší inteligenci uživatelky. *„Je jednodušší, je potřeba jí vše*

vysvětlit. ... s ní se musí všechno polopatě.“ Silné stránky v podobě určitých schopností nedokáže klíčová pracovnice identifikovat. Poukazuje spíše na důvěru, kterou k ní tato uživatelka cítí a kterou považuje za důležitou pro jejich spolupráci. Důvěřivost (ve formě manipulovatelnosti, poddajnosti) uživatelky však také klíčová pracovnice, vedle nižší inteligence, označuje za jeden z hlavních faktorů vedoucích k negativním sociálním důsledkům. V intervencích k této uživatelce se klíčová pracovnice zaměřuje především na řešení praktických oblastí, ale také k modelaci postojů a přístupů. To považuje za nezbytné, zároveň však za nejtěžší. *„Bezmezně věří svému příteli, který na nich parazituje a neustále mu dává peníze na úkor toho, že pak nemá na jídlo pro děti. I když jsme se domluvily na řízeném hospodaření, tak stejně přijde a chce peníze na další týden hned a dá je mu. Takže vlastně ta snaha je k ničemu, pokud ona nepochopí, že ji využívá.“* Zároveň vysvětluje, že pro tento aspekt (role terapeuta) IP není teoreticky připravena a čerpá pouze ze svých přirozených schopností. Za hlavního držitele problému považuje klíčová pracovnice sama sebe. Na škále kontrola – pomoc dle Úlehly se pohybuje v tomto případě nejčastěji v oblasti přesvědčování a někdy i dozoru. *„Na partnerské rovině to někdy vůbec nepřipadá v úvahu ..., ... Až po hrozbě něco začne dělat.* (jedná se zde o hrozbu ve formě ukončení smlouvy s AD nebo podání informací pracovníci OSPOD). *Kdybych já jí nepřipomínala, že K (dcera) musí procvičovat a nevedla jí k tomu, aby šla třeba na třídní schůzky,*

tak nevím...“ Z typů vztahů podle Kim Bergové nenašla klíčová pracovnice žádný, který by se podobal jejímu vztahu se svou uživatelkou. Svou roli v tomto vztahu by charakterizovala spíše jako roli „starší tety“, která je zároveň určitou autoritou a zároveň i důvěrníkem a rádcem. Individuálnímu plánování ve vztahu ke zlepšení sociální situace této uživatelky přikládá jen částečný význam, a to hlavně ve vztahu k výchově a péči o děti, kde přikládá výsledkům IP největší význam, a dále také v řešení zanedbaných zdravotních problémů. Protože však hlavní problém vidí v osobnosti uživatelky, nepovažuje IP za prostředek, který by byl stěžejním pro změnu životní situace uživatelky. „Začala konečně řešit to zdraví, to dává do pořádku a to je celkem základ, i ty operace přece odkládala kvůli němu, ale ona jak se vrátí do normálního života, pokud se sebou nechá takhle zametat, tak nevím...“

Dílčí shrnutí č. 2

V tomto vztahu vidí úspěšnost naplňování cílů vedoucích ke zlepšení sociální situace uživatelka a pracovnice jinak. Uživatelka považuje individuální plánování za přínosné a je s naplňováním cílů spokojená, i když připouští, že často cíle dosáhne až poté, co ji klíčová pracovnice direktivním způsobem „popožene“. Klíčová pracovnice popisuje úspěšnost naplňování cílů jako částečnou. Problém vidí hlavně v častém odkládání a posouvání cílů, které má někdy negativní dopad (např. odložení lékařského zákroku, neplacení

splátek, nereagování na vzkazy učitelky v žákovské knížce dcery). Odkládání jednotlivých kroků odůvodňuje uživatelka okolnostmi. Ty však klíčová pracovníce nevnímá jako opodstatněné. Partnerský přístup považuje pracovníce za nedostačující pro úspěšné řešení sociálních problémů této uživatelky. Určitá forma partnerství je však naznačena ve vztahu, kdy se pracovníce cítí jako „starší teta“ v oblasti spojení v řešení problematického vztahu s partnerem a zároveň otcem dětí, které funguje na základě uživatelčiny důvěry k ní. Prvek kontroly ze strany klíčové pracovníce je zde na úrovni dozoru nad plněním povinností, je zde ale i snaha o přesvědčování. Uživatelce však direktivní přístup ze strany klíčové pracovníce „vyhovuje“, dokonce tvrdí, že takový přístup potřebuje. Obě vidí individuální plánování jako přínosné, klíčová pracovníce však vyjadřuje obavu, že po ukončení poskytované služby bude uživatelka opět v nebezpečí nezvládnutí některých životních oblastí.

Domnívám se, že direktivní přístup je v tomto případě skutečně zárukou naplnění cílů vedoucích k řešení problémů a bez něj by úspěšnost IP byla výrazně nižší. Tento přístup, kde převažuje prvek dozoru, však nedává dostatek prostoru pro rozvíjení samostatnosti. Uživatelka se může naučit spoléhat pouze na iniciativu klíčové pracovníce. Proto zde vidím i potřebu posilování sebedůvěry a samostatnosti uživatelky, která se však podle mého názoru nevyklučuje s využitím direktivity. Vztah, který vznikl na základě důvěry uživatelky ke klíčové pracovníci, může být dále rozvíjen k posilování

sebedůvěry a samostatnosti postupným přecházením od kontroly k pomoci. Ani tento úkol však není pro klíčovou pracovníci snadný a vyžaduje od ní trpělivost a mnoho dalších schopností. Úspěch záleží samozřejmě také na faktorech v osobnosti uživatelky.

Uživatelka č. 3. (32 let)

Uživatelka č.3 je rozvedená a v AD ve Slavíči bydlí se svými třemi dětmi ve věku 3 roky, 5 let a 7 let. K rozpadu manželství došlo dle této uživatelky z důvodu alkoholismu a dalších sociálně patologických jevů na straně jejího bývalého manžela, které mělo za následek mimo jiné také uvalení exekucí na majetek rodiny apod. Uživatelka je t.č. na mateřské dovolené a pobírá dávky hmotné nouze.

Své silné stránky a schopnosti vidí ve své samostatnosti, která jí může pomoci při řešení její nepříznivé sociální situace. Podle jejího názoru je IP pro řešení její nepříznivé situace zbytečné, protože je samostatná a vše co se svou klíčovou pracovnící plánuje, vychází především z její iniciativy a řešila by to, i kdyby se IP nedělo. Připouští ale, že sem tam ji klíčová pracovníce inspiruje především v oblasti předškolní přípravy dětí. Vztah s klíčovou pracovnící charakterizuje jako partnerský, autoritativní přístup by jí vadil. Co se týká motivace, je spíše skeptická, považuje svou situaci za neřešitelnou, ale přesto má pocit, že musí sama pro svou situaci alespoň něco udělat. Cíle

v individuálních plánech jsou plněny většinou v termínech. K naplňování cílů ji nejvíce motivuje pocit povinnosti. Obecně ale považuje individuální plánování za důležité. *„Určitě je to důležité, některé ty matky, kdyby se jim to nenaplánovalo, tak by nic nedělaly, je jim to jedno, třeba já, když jsem sem přišla, tak jsem hned děckám zajistila doktora...“* Stejně tak by na IP nic neměnila. Za největší úspěch, kterého dosáhla prostřednictvím IP, považuje splacení velké části dluhu, který by však splácela i bez individuálního plánování.

Klíčová pracovnice č. 3 (51 let)

Klíčová pracovnice č. 3 považuje naplňování i stanovování cílů IP u této uživatelky za úspěšné. Chválí ji a považuje ji za samostatnou. *„Ona si všechno uhlídá a někdy ani mě už nenapadá, co bysme mohli plánovat, její velké plus je, že se dobře stará o děcka ...“* Za největší bariéry, které brání této uživatelce v navrácení se do normálního života, považuje klíčová pracovnice okolnosti a vnější faktory (finanční apod.). Přístup klíčové pracovnice je nedirektivní, partnerský. Své intervence zaměřuje spíše k podpoře v praktických oblastech, ale spíše jen ve formě umožnění přístupu např. k internetu, inzercím, informacím. Za držitele problému se klíčová pracovnice nepovažuje. Iniciativu při stanovování cílů i při jejich naplňování projevuje sama uživatelka. Na Úlehlově škále kontrola – pomoc se pohybuje

nejčastěji v oblasti „doprovázení“. Ze vztahů dle Kim Bergové jí připadá nejbližší vztah „zakázka“. Roli, kterou vůči dané uživatelce klíčová pracovnice zastává, by pojmenovala jako „partnerka pro řešení problémů“. Během spolupráce na IP se uživatelce podařilo docílit mnoho spíše dílčích cílů, které ale byly důležité. Velký význam IP pro změnu životní situace uživatelky ale nevidí. *„Já si myslím, že tam ty cíle u ní ani nemusí být. Ona je fakt samostatná, ale jinak, že by jí to pomohlo? Ona moc možností při své finanční situaci nemá.“*

Dílčí shrnutí č. 3

Tento průběh IP se shoduje s teoretickým modelem IP. Klíčová pracovnice i uživatelka považují naplňování cílů IP za úspěšné. Jejich vztah probíhá na partnerské rovině a cíle vycházejí především ze zájmů a iniciativy uživatelky a jsou postaveny na jejích schopnostech. Klíčová pracovnice vidí problém spíše v aktualizacích IP, kdy již společně s uživatelkou nemohou najít další cíle, protože vše, co je v možnostech uživatelky, je již téměř bez problémů naplňováno. Naplnění základního cíle, který má v případě této uživatelky podobu získání vhodného bydlení pro sebe a své děti, je však pro ni vzhledem k její současné situaci nesnadné. Přesto se uživatelka snaží alespoň pravidelně procházet inzercí apod. s nadějí, že se objeví vyhovující nabídka.

Role klíčové pracovnice se může zdát v tomto případě jednoduchá. Není zde z její strany potřeba vynakládání velkého úsilí k tomu, aby docházelo k úspěšnému naplňování cílů IP. Dokumentace svědčí o dobrých výsledcích. Problém je zde spíše v udržení motivace uživatelky, kterou může frustrace z neustálého neúspěchu při naplňování základního cíle vést k rezignaci. Stejně tak může i klíčová pracovnice postupně zaujmout rezignující přístup a snížit intenzitu aktivity v řešení problémů uživatelky.

Uživatelka č.4 (31 let)

Uživatelka č. 4 přišla do AD ve Slaviči z důvodu ukončení smlouvy o poskytování sociální služby v podobném zařízení. Ve své péči má pouze jedno dítě (1,5 roku) ze svých třech dětí. Je na mateřské dovolené a pobírá dávky hmotné nouze. Zlom ve svém životě, od kterého se začala negativně odvíjet její sociální situace, vidí především v seznámení se s přítelem, který měl co dočinění s kriminální činností, do které se později také zapletla, čehož důsledkem bylo, kromě právních aspektů, také sociální vyloučení „...no, a kvůli němu jsem skončila na ulici že, tata mě vyhodil, už mě tam nechce.“ A dále také ve smrti své matky, která zemřela před narozením jejího prvního dítěte. Schopnosti, které by jí mohly napomoci ke zvládnutí sociálního začlenění, nedokáže identifikovat. Spíše přiznává slabé stránky jako nedůslednost, špatné hospodaření, rezignovanost. Individuální plánování

považuje za jednu z povinností, které musí plnit, aby mohla využívat danou sociální službu a s naplňováním svých cílů je spokojená.. „*Tak jako jo, je to potřeba, aby jsme něco dělaly. Tak ty dluhy platím, aji to vaření, že. Tak já vím, že kdybych to neřešila, tak by jste mě mohli aji vyhodit.*“ Motivaci v podobě nějaké výzvy, jejíž docílení by mělo dlouhodobější průběh, si nedovede představit. „*Tak já z těch dávek těžko někdy něco našetřím a ty dluhy než splatím... , ... práce ted' stejně nikde není, to vůbec ted' nemá cenu nějak řešit, a než mi skončí mateřská a stejně by mi skoro všechno vzali, když mám ty exekuce...*“ Ke spolupráci s klíčovou pracovnící nemá žádné připomínky. Nedokáže identifikovat, jestli je nebo není přístup klíčové pracovníce direktivní. Nevidí nic, v čem by měla klíčová pracovníce změnit svůj přístup k ní, ani co ji nejvíce motivuje k naplňování stanovených cílů. Za největší úspěch, kterého díky individuálnímu plánování dosáhla, považuje schválené splátkové kalendáře na dluhy a téměř pravidelné splácení, které jí umožnilo především řízené hospodaření s financemi, na kterém spolupracuje s klíčovou pracovnící. Taky připomíná praktické výsledky, kdy se ve spolupráci s pracovníci AD zdokonalila ve vaření a v přípravě dětské stravy apod.

Klíčová pracovníce č. 4 (50 let)

Klíčová pracovníce č. 4 popisuje úspěšnost při naplňování cílů IP své uživatelky jako „*padesátiprocentní*“. Tato úspěšnost je dle klíčové pracovníce

postavena především na jejím direktivním přístupu, který nutí uživatelku, aby na naplnění cílů pracovala. Bez tohoto přístupu by dle pracovnice tato uživatelka své problémy ve většině případů neřešila. Za slabé stránky v osobnosti uživatelky, které jí brání v úspěšném řešení sociálních problémů, považuje klíčová pracovnice nezáměr a lenost. Silné stránky nedokáže charakterizovat, vyjadřuje se ve smyslu: *„Ona je líná, ale není neschopná. Když se jí něco podaří, tak z toho má nakonec radost a chodí se chlubit.“* Za největší bariéry, které brání uživatelce v normálním sociálním fungování, považuje vnější okolnosti (mimo jiné i kriminální minulost a z toho vyplývající důsledky) i vnitřní faktory – snížený pocit zodpovědnosti, *„mentalita“*, *„lehkomyslnost“*, a také určitá citová plochost ve vztahu ke svým dětem. Intervence klíčové pracovnice jsou zaměřeny převážně k praktickým oblastem, nejvíce v oblasti péče o dítě, ale také i k jejím přístupům a postojům. Tyto intervence jsou však podle klíčové pracovnice nejnáročnější a zároveň si mnohdy neví v této oblasti rady, čerpá také pouze ze své přirozené schopnosti jednat s lidmi. Za držitele problému považuje klíčová pracovnice nejvíce sebe, a to především v oblasti péče o dítě. V řešení úředních záležitostí je někdy iniciativní i sama uživatelka. Na Úlehlově škále kontrola – pomoc se klíčová pracovnice při intervencích k dané uživatelce pohybuje v oblasti *„přesvědčování“* a *„dozor“*. Nejpodobnější ze vztahů klient – pracovník dle Kim Bergové připadá klíčové pracovnici vztah *„stížnost“*, určité prvky nachází

ale i v dalších dvou typech vztahů. Sama by svou roli k této uživatelce charakterizovala takto: „*Někdy si připadám jako matka.*“ Nejlepší výsledky, kterých se touto spoluprací podařilo docílit, jsou viditelné v praktických oblastech péče o syna a ve zlepšení v hospodaření s financemi. V tom také vidí klíčová pracovnice největší smysl Individuálního plánování s touto uživatelkou. „*Určitě to má význam, hodně to potřebuje, hlavně kvůli malému.*“

Dílčí shrnutí č. 4

Pro uživatelku č. 4 je IP povinností, s naplňováním jednotlivých cílů je spokojená a výsledků si je vědoma. Oproti tomu klíčová pracovnice charakterizuje naplňování stanovených cílů jen jako poloviční. Z individuálního plánu lze vyčíst, že na plnění cílů uživatelka pracuje, ale jednotlivé kroky, např. pravidelné splácení dluhu na výživném či dalších dluhů, často vynechává. Dle klíčové pracovnice by bez direktivního přístupu uživatelka hrubě zanedbávala své povinnosti a také péči o dítě. Její intervence směřují nejvíce k řešení praktických oblastí, ale také k přístupům a postojům, což považuje za náročnější. Přestože klíčová pracovnice hodnotí úspěšnost jako „poloviční“, jsou úspěchy viditelné ve vícero oblastech (hospodaření, příprava dětské stravy). Uživatelka dokonce projevuje radost, když se jí něco praktického podaří (přijde se pochlubit, jakou upekla bábovku). Klíčová pracovnice považuje za největší bariéry bránící změně sociální situace

uživatelky především její osobnostní charakteristiky (nezodpovědnost, lehkomyšlnost apod.), jinak ji považuje za schopnou v řešení praktických oblastí. Sama uživatelka vnímá spíše své negativní vlastnosti. Pracovnice vidí velkou podobnost svého vztahu s uživatelkou se vztahem „Stížnost“ podle Kim Bergové, ale určité prvky nachází i v dalších dvou zbývajících typech vztahu.

V tomto vztahu v souvislosti s IP považují za podstatné chápání významu IP pro život uživatelky. Pokud je IP chápáno jako plnění konkrétních cílů dle měřitelných kritérií, a podle toho je vnímána jeho úspěšnost, pak může být jeho naplňování považováno, např. právě u této uživatelky, za pouze částečné. Pokud je však pohled zaměřen pouze na uživatelku, na její situaci a okolnosti a realitu jejího života, je podle mého názoru úspěch ve změně k lepšímu velmi dobrý. To, co nezvládala a nenaučila se během celého svého života, nelze jednoduše změnit za krátkou dobu pobytu v AD.

Podobně jako u uživatelky č. 2 považují prvek kontroly v tomto případě za důležitý a nezbytný, protože by podle mého názoru tato uživatelka opomíjela plnění určitých povinností, což by vedlo ke zbytečnému prohlubování problémů (např. dluhy, exekuce, hrozící trestní řízení) a také je důležitý z hlediska péče o dítě. Podle mého názoru se však ani zde nevyklučuje s použitím principů přístupů dle Kim Bergové, kdy je důležité formovat především chápání a vnímání života a problémů uživatelkou. Zajímavá je i skutečnost, že se klíčová pracovnice někdy cítí ve vztahu s touto

uživatelkou jako „matka“. Role matky je přirozená a obsahuje několik aspektů, které se vzájemně doplňují. Je zde prvek autority, vedení, starostlivosti a výchovy, ale také především porozumění a cit. Domnívám se, že právě přístup v tomto duchu je pro změnu nepříznivé životní situace této uživatelky vhodný.

5.5. Shrnutí výsledných zjištění

Rozhovory s uživatelkami služby i jejich klíčovými pracovníci mi poskytly cenné informace, ze kterých lze čerpat odpovědi na výzkumnou otázku a její dílčí otázky.

Zjištění, které souvisí s první z dílčích otázek se týká direktivity a kontroly v přístupu klíčových pracovníků při IP s uživatelkami. Uživatelka č. 3 je příkladem, kdy lze vést průběh IP bez prvků direktivity a přitom docházet k úspěšnému naplňování cílů. Uživatelka č. 1 při IP spolupracuje minimálně, plní pouze nezbytné povinnosti. Direktivní přístup však u ní vyvolává zesílení odporu k IP. Z rozhovorů ale také vyplynulo, že ve dvou případech (uživatelky č. 2 a 4) je direktivní přístup nezbytný pro to, aby nedocházelo k prohlubování již tak nepříznivé sociální situace uživatelky a k zanedbávání péče o děti. V obou případech se jednalo o „přesvědčování a dozor“ dle Úlehlovy škály. Zároveň se však ukazuje, že se uživatelky

mohou na přebírání kontroly a direktivní přístup klíčových pracovníků spoléhat a ztrácet tak pocit zodpovědnosti a samostatnosti.

Proto považuji za důležité vyvážit kontrolu a „dozor“ přístupem, který povede k samostatnosti, sebedůvěře a zodpovědnosti uživatelů. Tato problematika souvisí s druhou výzkumnou otázkou, tedy zda je dostačující přístup v duchu poradenského paradigma při naplňování cílů vedoucích ke zlepšení sociální situace uživatelů. Výsledky zjištění ukazují, že v případě uživatelů č. 1, 2 a 4 patří mezi největší problémy v jejich sociálním fungování vnitřní bariéry, tedy některé osobnostní charakteristiky nebo postoje negativního rázu. V těchto případech považuji přístup inspirovaný managementem za nedostačující. To je podle mého názoru zřetelné i z rozhovorů s klíčovými pracovníky 1, 2 a 4. Principy přístupu v duchu terapeutického paradigma vhodné pro danou cílovou skupinu navrhuje Kim Bergová. Klíčové pracovníky č. 1, 3 a 4 našly podobnost svých vztahů s uživatelkami, tak jak je popisuje Kim Bergová. I v případě uživatelky č. 3, kde její klíčová pracovníky nevidí problém v jejím přístupu a sociálním fungování, ale převážně v okolnostech, je dle principů této autorky potřeba zaujmout přístup, který zabrání rezignaci na řešení problémů a udrží uživatelčinu motivaci. Především však u uživatelů č. 1 a 4 považuji principy přístupu dané autorky za vhodné pro vedení uživatelů při naplňování cílů vedoucích ke zlepšení sociální situace. Jedná se především o ovlivňování

a „modelování“ jejich pohledu na problémy tak, aby je mohly samy rozpoznat a na základě toho pak našly i vhodné řešení. V případě uživatelky č. 2, kde její klíčová pracovnice nenašla podobnost s žádným z typů vztahů podle Kim Bergové, je podle mého názoru přístup této autorky také vhodný, a to především pro prevenci přenechávání zodpovědnosti za řešení problémů jiné osobě, což je do určité míry podobné charakteristice klienta ve vztahu typu „stížnost“. Zde, stejně jako u uživatelky č. 4, považuji za důležité především tzv. „zplnomocňování klientky“, kdy důležitým aspektem je to, aby klientka zažila co největší pocit vlastní kontroly nad svým životem, aby se cítila sama před sebou co nejlépe. Zde je důležité začít stavět na silných stránkách uživatelek a oceňovat i malé úspěchy. Přístup v duchu terapeutického paradigmatu však považovaly dotazované klíčové pracovnice za nejnáročnější a zároveň připouštěly, že v průběhu jejich vzdělávání (jednalo se o několikaměsíční kurzy pro pracovníky v sociálních službách a 8 hodinové školení na standard č. 5) byl tomuto aspektu věnován minimální nebo žádný prostor, popř. byly praktické příklady ze strany vzdělavatele uváděny na naprosto odlišném typu cílové skupiny (senioři).

Za jedno z důležitých zjištění, které vyplynulo z rozhovorů s klíčovými pracovníci, považuji také způsob hodnocení úspěšnosti naplňování individuálního plánu. Úspěšnost plnění IP byla pracovníci totiž nejčastěji hodnocena právě pouze prostřednictvím termínů a měřitelných kritérií. To je

však podle mého názoru částečně zavádějící, protože se v nich plně neodráží jejich úsilí a práce ani hodnota dosažených výsledků v životech uživatelék. Pokud pracovníce při hodnocení vzájemné spolupráce ztratí ze zřetele skutečný význam dosažených změn v životě uživatelky, protože jsou na první pohled velmi malé, může to negativně ovlivnit její způsob intervence vůči uživateli. Jestliže se v takovém případě klíčová pracovníce soustředí pouze na nesplněné cíle a ve svém přístupu zdůrazňuje negativa uživatelky, může dojít k tomu, že na místo toho, aby byla uživatelka pracovnící zplnomocňována a podporována, je posunuta do pozice „neschopné pro řešení své situace“. Proto se domnívám, že je potřeba reflektovat i tuto oblast, aby byl přístup klíčové pracovníce pro uživatelku přínosný. V praxi považuji za stěžejní především to, jakým způsobem je pracovníky chápán význam IP. To je však podle mého názoru z velké části dáno tím, jak jim byl tento význam vysvětlen a prezentován prostřednictvím vzdělávání a zdrojů (př. rekvalifikační kurzy, školení, metodiky) a také, jak je jeho význam vnímán a pojímán samotnou organizací a jaký je v ní kladen důraz na různé aspekty IP, kdy na některé z nich může být kladen velký důraz na úkor jiných aspektů, které mohou zůstat opomíjeny nebo různě chápány (Například jak je chápán pojem „měřitelné kritérium“ nebo zda je úspěšnost při naplňování cílů uživateli chápána jako ukazatel kvality vzhledem k inspekci sociálních služeb). A v neposlední řadě také jak je reflektována odlišnost dané cílové skupiny od jiných cílových skupin a jak je

tato reflexe promítána do praktických aspektů IP s uživateli. V praxi by podle mého názoru mohla zmírnit tento problém mimo jiné například volnější forma dokumentace IP, která by vedle důrazu na vyplňování kolonek pro jednotlivé kroky, termíny a kriteria dávala prostor také pro zaznamenávání interakcí mezi pracovníci a uživatelkou tak, že by lépe zdokumentovala skutečný průběh vztahu a spolupráce klíčové pracovníce, jejíž přidělená uživatelka spolupracuje při IP minimálně a intervence klíčové pracovníce se pohybují spíše v terapeutické rovině. (př. model zaměřený na dialog a uživatele služby¹⁰⁹).

¹⁰⁹ viz. 1.3. str.19

Závěr:

Cílem této práce bylo zjistit, jaké přístupy klíčových pracovníků vedou v procesu individuálního plánování k naplňování cílů uživatelů sociální služby „Azylový dům pro osamělé rodiče bez přístřeší“. V oblasti těchto přístupů jsem se soustředila především na dva dílčí cíle. Jedním z dílčích cílů bylo zjistit, zda je partnerský přístup bez direktivních prvků účinný pro naplňování základního poslání této sociální služby, kterým je „pomoci dané cílové skupině v hledání trvalého řešení problémů a zajištění samostatného života v budoucnu“. Jednou z vůdčích zásad IP je totiž partnerský přístup, který vylučuje mocenské působení pracovníka vůči uživateli služby. Druhým z dílčích cílů bylo zjistit, zda je manažerský přístup, orientovaný na dosahování konkrétních měřitelných cílů, kterým je metoda IP inspirována, účinný pro naplňování základního poslání této sociální služby.

V teoretické části jsem popsala základní problematiku individuálního plánování služby a zaměřila jsem se také na důležitost odlišnosti přístupů IP v souvislosti s odlišností charakteristik různých cílových skupin, ale také i jednotlivců v rámci stejné cílové skupiny. Dále jsem popsala problematiku sociální služby v azylových domech pro osamělé rodiče s dětmi a zabývala jsem se také cílovou skupinou této sociální služby, kdy jsem popsala její základní charakteristiky a také cíle sociální práce s touto skupinou. Věnovala

jsem se také důsledkům sociálního vyloučení ve vztahu k dětem patřícím k této cílové skupině, které se tímto řadí mezi „ohrožené děti“. V souvislosti s charakteristikou dané cílové skupiny jsem se dále věnovala jednomu ze soudobých dilemat sociální práce – pomoc versus kontrola, kde jsem se zaměřila nejen na důraz v oblasti ochrany ohrožených dětí, ale také především na oblast motivace rodičů ke změně nežádoucí sociální situace a přístupy pracovníků, které mohou napomoci k tomu, aby k této změně docházelo.

Ve výzkumné části jsem prostřednictvím kvalitativního výzkumu, konkrétněji polostrukturovaných rozhovorů, zjistila, že v případě konkrétních uživatelék není partnerský, tedy nedirektivní přístup, vždy dostačující k tomu, aby bylo naplňováno základní poslání této sociální služby. Ukázalo se, že v těchto případech musely klíčové pracovnice využít přístupy blízké se kontrole. Jednalo se především o „přesvědčování“ a „dozor“ dle Úlehlovy škály. Bez použití těchto přístupů by podle názoru klíčových pracovníček nedocházelo k naplňování stanovených cílů, a dokonce by mohlo docházet i ke zhoršování a prohlubování problémů u daných uživatelék, jejichž důsledky by mimo jiné negativně ovlivnily i situaci jejich dětí. Zároveň se však také v souvislosti s přebíráním kontroly ze strany pracovníček ukázalo riziko, že se mohou uživatelky na takový přístup spoléhat a ztrácet tak pocit vlastní zodpovědnosti za řešení svých problémů.

Další zjištění z uskutečněných rozhovorů naznačují v souvislosti s druhým dílčím cílem, že pouze manažerský přístup s principy poradenského paradigma, orientovaný na dosahování měřitelných cílů, není v případě zmíněných uživatelek této služby dostačující pro naplňování základního poslání této sociální služby a měl by být doplněn přístupem sociální práce v duchu terapeutického paradigma.

Zajímavým zjištěním ve vztahu k individuálnímu plánování dále bylo, že klíčové pracovnice hodnotí úspěšnost naplňování cílů IP u svých uživatelek pouze prostřednictvím měřitelných kritérií a dodržováním termínů (dle metodiky MPSV). To však může mít negativní vliv na přístup pracovníků v procesu IP, protože takovéto hodnocení nepojme všechny důležité faktory, které mají vliv na naplňování těchto cílů. Přílišný důraz na hodnocení dosažených výsledků prostřednictvím termínů a měřitelných kritérií, které jsou dokumentovány v individuálním plánu, může podle mého názoru odvést pozornost od skutečného významu dosažených pozitivních změn v životech jednotlivých uživatelek. Pokud v takovém případě klíčová pracovnice nereflektuje, že zdánlivě maličký úspěch mezi mnoha neúspěchy může být v některých případech v životě uživatelky velkým pokrokem a její přístup k uživatelce je motivován administrativním vykazováním úspěšnosti, je to podle mého názoru chybou. Ta se může projevit v zesílení tlaku na naplňování

cílů IP ze strany klíčové pracovnice a vést tak například k odporu uživatelky vůči IP nebo narušení její postupné cesty k osamostatnění a rezignaci.

Na základě těchto zjištění docházím k závěru, že přístupy klíčových pracovníků k uživatelům dané sociální služby v procesu individuálního plánování jsou rozhodující pro naplňování základního cíle a poslání této sociální služby. Aby tyto přístupy vedly k jeho naplňování, je důležité, aby je pracovníci neustále reflektovali. V souvislosti s direktivitou je potřeba si uvědomovat, kdy je důvod k jejímu použití opodstatněný, kdy její použití vede ke ztrátě či zhoršení spolupráce uživatele a kdy u něj může kontrola a dohled podporovat nežádoucí závislost na dané službě a ztrátu samostatnosti. Důležitá je také reflexe, jakým způsobem klíčový pracovník hodnotí dosahování stanovených cílů uživatelem. Toto hodnocení by se nemělo soustředit pouze na úspěšnost plnění plánu, ale především na význam pozitivních změn v životech uživatelů této sociální služby, vedoucích k jejich samostatnosti a nezávislosti. Jako nezbytné se také ukázalo doplnění manažerského či poradenského přístupu přístupem terapeutickým, který může být v některých případech považován za hlavní a nejdůležitější. Jedná se především o ovlivňování a modelování chápání a postojů uživatelů tak, aby mohli rozpoznat problém a tím i nalézt vhodné řešení (takové přístupy nabízí např. Insoo Kim Berg). Používání přístupů v duchu terapeutického paradigmatu však podle mého názoru klade velké nároky na osobnost,

schopnosti, zkušenosti, popř. i vzdělání pracovníků. Proto považuji za důležité, aby se i tento aspekt stal významnou součástí vzdělávání klíčových pracovníků a aby mu byla věnována větší pozornost v odborných zdrojích zaměřených na individuální plánování v sociálních službách. V neposlední řadě považuji za důležité správné pochopení významu IP v sociálních službách, protože to je podle mého názoru nejdůležitější pro vyvozování postupů, přístupů a dalších aspektů, které pak mají vliv na jeho naplňování. Proto se domnívám, že vedle důrazu na naplňování formálních kritérií tohoto standardu kvality, by měl být v dostupných zdrojích i ve vzdělávání věnován také velký důraz na vysvětlení pravého významu tohoto standardu.

Seznam literatury

ČERMÁKOVÁ, K., JOHNOVÁ, M., Zavádění standardů kvality sociálních služeb – Průvodce pro poskytovatele, Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí 2002

DOWD, N., E., „In defense of single-parent families, NYU Press, 1999

GREENE, R., R., VOURLEKIS, B., S., Social Work Case Management, New York: de Gruyter 1992

HENDL, J., Kvalitativní výzkum, základní metody a aplikace, Praha: Portál 2005

HRADECKÝ, I., HRADECKÁ, V., Bezdomovství – extrémní vyloučení, Praha: Naděje 1996

JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M., „ Sociální práce mezi pomocí a kontrolou“, Gaudeamus 2008

JOHNOVÁ, S., Individuální plánování – utajovaná síla sociální práce, Sociální práce/Sociálna práca, Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 3/2011, str. 5

KIM BERG, I., Posílení rodiny, London: BT Press 1991, Překlad Úlehla, I., 1992

KOLEKTIV AUTORŮ, Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách, Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR 2011

KOPŘIVA, K., Lidský vztah jako součást profese, Praha: Portál 1997

KRUPA, S., Kvalita sociálních služeb, Asociácia zamestnávateľov občanov so zdravotným postihnutím v SR

KRUPA, S., Editorial, Sociální práce/Sociálna práca, Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 3/2011, str.2

LEVICKÁ, J., Kontrola zacielená na jednotlivcov, Sociální práce mezi pomocí a kontrolou, Sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce, str. 364-366

MATOUŠEK, O., Slovník sociální práce, Praha: Portál 2008,

MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J., Sociální práce v praxi, Praha: Portál 2005

McLANAHAN, S., SANDEFUR, G., D., Growing up with a single parent: What hurts, what helps., Harvard University Press 1994

NAVRÁTIL, P., Můj pohled na individuální plánování prošel podstatným vývojem, Sociální práce/Sociálna práca, Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 3/2011, str. 137

NAVRÁTIL, P., Teorie a metody sociální práce, Brno: Marek Zeman 2001

PAZLAROVÁ, H., MATOUŠEK, O., Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny, Praha: Portál 2012

PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R., Sociálně právní ochrana dětí pro praxi, Praha, Grada pro o.p.s.Sirius 2012

PERLMAN, H., H., Social casework: A problem-solving process“, University of Chicago Press 1957

PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P., Bezdomovectví, Praha: Triton 2008

REICHEL, J., Kapitoly metodologie sociálních výzkumů, Praha: Grada Publishing as. 2009

ŠŤASTNÁ, A., Neúplné rodiny v České republice a ve vybraných evropských zemích, Praha, Výzkumný ústav práce a sociálních věcí 2009

ÚLEHLA, I., Umění pomáhat, Písek: Renaissance 1996

Internetové zdroje

ELIM HRANICE, www stránky organizace, [online] dostupné na:
<elim-hranice.org/> (12. 3. 2013)

KOVAŘÍK, J., PAZLAROVÁ, H., BUBLEOVÁ, V., Práva ohrožených a znevýhodněných dětí – závěrečná zpráva [online] dostupné na:
<<http://www.ireas.cz/download/publikace/pub043.pdf#page=170>> (9. 9. 2012)

NAVRÁTIL, P., Sociální práce jako sociální konstrukce, Sociologický časopis, XXXIV, 1/1998 [online] dostupné z:
<http://www.sreview.soc.cas.cz/uploads/862019eb0fed5c49a5c7c87613f5332a4e3da54c_243_037NAVRATIL.pdf> (10. 12. 2012)

Nadace Sirius, Monitoring problematiky ohrožených dětí v České republice, [online] dostupné na:
<http://www.nadacesirius.cz/soubory/Brozura_Sirius_A5_nahled.pdf>
(7. 9. 2012)

SOBEK, J., Význam cílů individuálního plánování, Sociální služby 8,9/2010 [online] dostupné na:
<http://www.apsscr.cz/socialnisluzby/images/obr/1357573362_minula-cisla-8-9-2010.pdf> (2. 4. 2013)

Vyhláška o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí [online] dostupné na:
<http://www.mpsv.cz/files/clanky/14226/vyhlaska_ZSPOD.pdf> (15.2.2013)

Zákon o rodině č. 94/1963 Sb., [online] dostupné na:
<<http://www.zakonycr.cz/seznamy/094-1963-sb-zakon-o-rodine.html>>
(12. 4. 2013)

Zákon o sociálně právní ochraně dětí č 359/1999 Sb., [online] dostupné na:
<<http://zakony-online.cz/?s149&q149=al>>
(12. 4. 2013)

Zákon o sociálních službách č.108/2006 Sb., [online] dostupné na:
<https://sluzbyprevence.mpsv.cz/dok/zakon-108_2006.pdf> (12. 4. 2013)

Přílohy

Příloha č. 1:

Okruhy pro dotazování klíčových pracovníků

1. Jaká je podle vašeho názoru úspěšnost při naplňování cílů s danou uživatelkou a jak podle vašeho názoru souvisí tato úspěšnost či neúspěšnost s charakteristikou dané uživatelky? V čem vidíte silné stránky dané uživatelky, na kterých by se dalo „stavět“ IP a naplňování cílů IP a v čem vidíte slabé stránky uživatelky, které by mohly bránit ve stanovování a naplňování těchto cílů?
2. Co považujete za největší bariéry a faktory, které jsou příčinou toho, že je tato uživatelka ohrožena sociálním vyloučením, myslíte si, že jsou spíše vnitřního (postoje, osobnostní charakteristiky) nebo vnějšího charakteru? (nedostatek zdrojů, okolnosti, neschopnost zvládat z důvodu handicapu)
A Co považujete za největší bariéry v naplňování cílů IP (vnitřní, vnější)?
Jaký přístup převažuje ve vašem vztahu z vaší strany – je zaměřen spíše prakticky k řešení situačně praktických problémů nebo spíše k modelaci postojů, přístupů k těmto problémům, motivaci ke změně?
3. Kdo bývá podle vašeho názoru při stanovování cílů IP nejčastěji držitelem problému a proč?
4. Který z typů vztahu s klientem podle Insoo Kim Berg je nejpodobnější vašemu vztahu s uživatelkou a proč?
5. V případě, že je třeba zaměřit intervence vůči uživatelce spíše k jejím vnitřním bariérám, které jí brání v normálním sociálním fungování, přichází na řadu jedna z uvedených rolí klíčového pracovníka – role terapeuta. Jak tuto roli zvládáte a jak jste na tuto roli připravena teoreticky?

Hrajete ve vztahu k dané uživatelce v souvislosti s IP i jinou roli, kromě uvedených, jak by jste ji charakterizovala a proč?

6. V jakých stupních na škále kontrola až pomoc dle Ivana Úlehly se při IP s uživatelkou nejčastěji pohybujete a proč myslíte, že tomu tak je?
7. Jaký význam přikládáte individuálnímu plánování ve vztahu ke zlepšení sociální situace této uživatelky? V čem vidíte základní význam IP?
8. Co se vám během spolupráce při IP s danou uživatelkou povedlo nejlépe docílit a proč myslíte, že tomu tak je, popřípadě co se vám nedaří a proč myslíte, že tomu tak je?

Příloha č. 2:

Okruhy pro dotazování uživatelk

1. Co vás přivedlo k nutnosti využít tuto sociální službu a jak se změnily okolnosti vaší soc. situace před nastoupením na AD a v průběhu poskytování této soc. služby? (okolnosti)
2. V čem vidíte hlavní příčiny toho, že jste se dostala do této situace, kdy si myslíte, že se začala odvíjet vaše životní situace negativním směrem a vnímáte nějaký podíl na této negativní situaci i na vaší straně, a proč?
3. Co považujete za vaše „silné stránky“ díky kterým můžete prostřednictvím IP pracovat na zlepšení vaší sociální situace a co si myslíte, že jsou vaše slabé stránky, které brání v naplňování cílů IP?
4. Co si myslíte o IP ve vztahu ke zlepšení vaší nepříznivé sociální situace?
5. Jaký je váš názor na spolupráci s vaší klíčovou pracovnící při stanovování cílů ve vašem individuálním plánu. Kdo je podle vašeho názoru při této činnosti iniciativnější a přichází s návrhy cílů a proč myslíte, že tomu tak je?

6. Jaká je vaše představa o tom, jaký by měl být váš vztah a spolupráce s klíčovou pracovnící při IP? Co očekáváte od klíčové pracovníce – jaký přístup, jaký vztah? Jak si myslíte, že by měla vypadat vaše role v tomto vztahu, váš přístup, co si myslíte že má právo od vás vaše klíčová pracovníce očekávat?
7. Hodnotíte přístup vaší klíčové pracovníce při stanovování cílů IP spíše jako autoritativní nebo spíše partnerský? Jak by jste ho osobně charakterizovala? Jaký přístup klíčové pracovníce vás nejvíce motivuje k aktivnímu dosahování stanovených cílů IP a proč?
8. Co si myslíte o IP ve vztahu ke zlepšení vaší nepříznivé sociální situace?
9. V čem vidíte nedostatky IP a co by jste na tomto přístupu změnila k lepšímu?
10. Co se vám v průběhu IP služby podařilo nejlépe naplnit, proč myslíte, že tomu tak je? Popřípadě, co se vám nejvíce nedaří a proč tomu tak je?