

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE**

**HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA**

MOŽNOSTI INDIVIDUÁNIHO PLÁNOVÁNÍ U DĚTÍ  
ZE SOCIÁLNĚ ZNEVÝHODNĚHOHO PROSTŘEDÍ

Possibilities of Individual Planning for Children from Socially  
Disadvantage Environment

Diplomová práce

Vedoucí diplomové práce:  
PaedDr. Mgr. Hana Žáčková

Autor:  
Bc. Jana Súkeníková

Praha 2016

## **PODĚKOVÁNÍ**

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu práce PaedDr. Mgr. Haně Žáčkové za odborné vedení této práce, jazykovou korekturu a za všechny cenné rady a připomínky k danému tématu.

Závěrem bych ráda poděkovala všem klientům nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, kteří se účastnili průzkumu.

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracovala samostatně a použila jen uvedené prameny a literaturu.

V Horním Slivně dne:.....

.....

Jana Súkeníková

## **Anotace**

Diplomová práce je zaměřena na význam a efektivitu individuálního plánování u dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež.

Část práce se týká nízkoprahové zařízení, následuje celkový popis cílové skupiny, seznam intervencí, se kterými sociální pracovníci pracují. Jako důležitou součást mé práce vnímám vymezení pojmu životní situace, reflexivní životní zvládání a sociální fungování. V teoretické části je dále uvedena stěžejní kapitola o individuálním plánování, o kterou se opírám v empirické části.

Empirická část obsahuje kvalitativní výzkumnou strategii, hlavní technikou byl zvolen polostrukturovaný rozhovor. Průzkum je zaměřen na to, jak klienti nízkoprahového zařízení vnímají individuální plánování.

## **Klíčová slova**

Nízkoprahový klub, dítě, klient, individuální plánování, nepříznivá životní situace, sociální fungování, sociální pracovník

## **Annotation**

The thesis is focused on the importance and effectiveness of individual planning for children from socially disadvantaged environment in low-threshold services for children and youth.

Part of the work concerns the threshold services, followed by a general description of the target group, list of interventions with which social workers operate. As an important part of my job I see definition of living situations, reflexive environmental management and social functioning. The theoretical part is further given a pivotal chapter on individual planning that underpins the empirical section.

The practical part includes qualitative research strategy, the main technique was chosen semi-structured interview. The survey is focused on how clients of low-threshold services perceive individual planning.

## **Key words**

Low-threshold services, child, client, individual planning, difficult life situations, social worker

# Obsah

Úvod.....	8
1. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.....	10
1.1. Principy nízkoprahovosti.....	12
1.2. Cíle nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.....	14
1.3. Služba sociální prevence.....	16
2. Cílová skupina nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.....	17
2.1. Charakteristika klientů dle věkových kategorií.....	17
2.1.1. Charakteristika předškolního věku.....	18
2.1.2. Charakteristika mladšího školního věku.....	20
2.2. Charakteristika klientů dle konfliktních společenských situací.....	22
2.3. Charakteristika klientů dle náročných životních situací.....	23
2.4. Charakteristika klientů dle omezujících životních podmínek.....	24
3. Seznam intervencí realizovaných ve prospěch uživatelů nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.....	26
3.1. Kontaktní práce.....	26
3.2. Případová práce.....	28
3.3. Situační intervence.....	29
3.4. Krizová intervence.....	30
3.5. Poradenství.....	32
3.6. Práce se skupinou.....	33
3.7. Volnočasové aktivity.....	34
4. Sociální fungování a reflexivní životní zvládnání.....	36
4.1. Sociální fungování.....	36
4.2. Reflexivní životní zvládnání.....	38
4.3. Posouzení životní situace.....	39
5. Individuální plánování.....	40

5.1. Kritéria k vypracování individuálního plánu.....	41
5.2. Možnosti individuálního plánování v NZDM.....	42
5.3. Styly vycházející z individuálního plánování.....	43
5.4. Individuální plán (jednání se zájemcem o službu, dohoda).....	44
5.5. Cíle stanovené metodou SMART.....	46
5.6. Motivace uživatelů k individuálnímu plánu.....	47
6. Možnosti individuálního plánování u dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí a jejich realizace v praxi – průzkum.....	49
6.2. Vymezení problému.....	49
6.1. Cíle a úkoly průzkumu.....	49
6.2. Metody a techniky sběru dat.....	50
6.3. Popis realizace průzkumu.....	52
6.4. Operacionalizace.....	52
6.5. Charakteristika respondentů.....	53
6.6. Výsledky a jejich interpretace.....	54
6.6.1. Pojem individuální plánování, znají ho klienti?.....	54
6.6.2. Seznámení s individuálním plánováním.....	55
6.6.3. Oblasti, ve kterých individuální plánování pomohlo klientům.....	55
6.6.4. Význam individuálního plánování pro klienty.....	56
6.6.5. Zásah individuálního plánování do života klienta.....	56
6.6.6. Fungování klientů předtím než začali využívat službu.....	57
6.6.7. Školní prospěch klientů.....	57
6.6.8. Změny, ke kterým došlo díky individuálnímu plánování.....	58
7. Shrnutí průzkumu.....	59
8. Diskuse.....	60
Závěr.....	65
Seznam použité literatury.....	67
Seznam příloh.....	71

## **Seznam zkratek**

NZDM – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

IP – Individuální plán

ČAS – Česká asociace streetworku

Tzn. – to znamená

Tzv. – takzvaně

Apod. – a podobně

Resp. - respondent





## Úvod

Toto téma jsem si vybrala, protože pracuji jako sociální pracovníce v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež s dětmi ve věku 6-12 let. Problematika osob žijících v nepříznivém sociálním prostředí mne natolik zasáhla, že jsem se rozhodla začít pracovat s dětmi, protože se dají ovlivnit v poměrně brzkém věku a snaha předcházet výskytům negativních vlivů na jejich růst je vysoká. Během své praxe jsem zjistila, že existují v rodinách ze sociálně a kulturně odlišného prostředí problémy, které tyto rodiny samy nedokáží řešit. Jsem toho názoru, že děti potřebují zdravý a bezpečný růst, aniž by byly ovlivněny nepříznivou situací rodiny. Samozřejmě netvrdím, že každé dítě, které nás navštěvuje a je klientem našeho zařízení, je v tíživé situaci, ba naopak setkala jsem se s klienty, kteří měli “jen“ kázeňské problémy ve škole, špatný prospěch, nebo potřebovali pouze radu týkající se vztahů.

Tato práce je zaměřená na děti - klienty zařízení, kteří využívají službu nízkoprahového zařízení a musí se s nimi dle Zákona o sociálních službách, č. 108/2006 Sb. individuálně plánovat. Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni průběžně plánovat podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální službu. O průběhu je nutné vést písemné individuální záznamy a průběžně hodnotit průběh sociální služby. Do plánování musí být uživatel služby vždy zapojen, protože výsledný plán je důkazem o naplnění požadavku plánovat. S individuálním plánováním jsem se setkala poprvé a neměla jsem tušení, jak se mají takové individuální plány zapisovat. Rozhodla jsem se jít na dvoudenní kurz Individuálního plánování v kontextu nízkoprahových služeb. Tento odborný kurz vedl Mgr. Jindřich Racek, který je zároveň inspektorem sociálních služeb a ředitelem České asociace streetworku. Během tohoto kurzu jsem se naučila vytvářet individuální plány a následně je správně zapisovat. Mimo jiné bylo velice přínosné slyšet příběhy kolegů z jiných nízkoprahových klubů. Jako nováček jsem neměla o procesu individuálního plánování jasnou představu, poté jsem získala spoustu odborných, ale i praktických poznatků, které bych ráda objasnila i v této práci.

Cílem mé práce je zjistit, jak klienti vnímají individuální plánování a jaká je jeho efektivita v praxi. Formou individuálních rozhovorů s klienty zjistím jejich pohled na proces individuálního plánování. Je možné, že výsledky mého průzkumu potvrdí teoretický koncept této práce, ale také se může stát, že jej zcela vyvrátí.

Teoretická část je zaměřena v první kapitole na nízkoprahové kluby, které jsou určeny dětem a mládeži, jež tráví svůj čas neorganizovaně. Klub mohou navštěvovat všechny děti, které spadají do cílové skupiny. Mohou to být jedničkáři, žáci s neodpovídajícím prospěchem, děti, které se toulají na ulici a nevědí, co mají dělat apod. V podstatě se jedná o volnočasovou aktivitu, která je dětem dostupná a navíc poskytuje poradenství a sociální servis. Druhá kapitola je věnována cílové skupině, která je rozdělena do charakteristik dle věkových kategorií. Je zaměřena na předškolní věk a mladší školní věk z psychologického hlediska. Z hlediska sociálního je tato kapitola rozdělena podle typů životních okolností, v jakém se dítě nachází. Třetí kapitola je zaměřená na konkrétní seznam intervencí, jak s klientem pracovat. Každá metoda práce je z velké části popsána a měla by sloužit jako realizovatelná intervence ve prospěch klientů. Čtvrtá kapitola se zabývá termínem sociální fungování, které je zaměřeno na podporu fungování klienta v jeho prostředí. Další část je věnována reflexivnímu zvládnání, kterému se jako odborník věnuje Navrátil, a podle kterého člověk určité úkoly buď zvládá, nebo nezvládá. Poslední část této kapitoly je věnována procesu posouzení životní situace, které pomáhá k odhalení a řešení problémových situací. Pátá kapitola je věnována individuálnímu plánování, které v kontextu sociální služby by mělo být pro klienta efektivní a prospěšné. Tato kapitola je zaměřená spíše na to, jak vytvořit dobrý individuální plán, jaké má pracovník možnosti, z jakých stylů může vycházet a jak vést evidenci individuálních plánů.

Praktická část mé diplomové práce je zaměřena na průzkumné šetření, které bude realizováno formou rozhovoru s klienty nízkoprahového zařízení. Konkrétním úkolem je zjistit, jaký význam má pro klienty individuální plánování, a jestli díky této službě došli k viditelným pokrokům. Tento průzkum je kvalitativního rázu, tvořen formou řízeného a polostrukturovaného rozhovoru. Jako techniku zpracování dat použiji obsahovou analýzu. Vrcholem celé práce budou závěrečné výsledky a jejich interpretace doplněná diskusí, která bude obohacena o nápady a náměty pro pracovníky nízkoprahových klubů.

# 1. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

V první části této kapitoly se věnuji obecnému rámci Nízkoprahových klubů pro děti a mládež, dále (NZDM). V dalších podkapitolách popisují pojmy: nízkoprahovost, cíle NZDM a službu sociální prevence.

Děti a mladiství v obtížných životních situacích mají zájem se podílet na změně, nerozpoznají však službu, která by byla vhodná pro jejich situaci. Převážně mají strach z navazování kontaktu s cizí osobou v cizím prostředí. V některých případech děti nerozumí způsobům, jak by mohly svou nepříznivou situaci ovlivnit, nebo dokonce změnit. Proto dítě hledá vhodnou instituci, kde by se mohlo bezpečně pohybovat, a byla by mu dána pomoc a sociální opora. Důležitou roli hraje vnitřní atmosféra prostředí, anonymita a důvěra, kterou daná instituce nabízí (Pilař 2005, s. 372).

Než byl schválen Zákon o sociálních službách, nebyla NZDM službou registrovanou. Zákon o sociálních službách č. 108/2006 sb., v § 62 popisuje NZDM jako zařízení, která poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Tato služba je poskytována především anonymně.

Podle odstavce 1 služba shrnuje tyto základní činnosti:

1. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
2. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
3. sociálně- terapeutické činnosti,
4. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Podle vyhlášky č. 505/2006 Sb. jsou v § 27 základní činnosti NZDM ukotveny takto:

- 1) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti: a) zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity, b) pracovní výchovná práce s dětmi, c) nácvik, upevnování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání.
- 2) zprostředkování kontaktu se společenských prostředím: aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí.

- 3) sociálně terapeutické činnosti: socioterapie, jejíž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.
- 4) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: pomoc při vyřizování běžných záležitostí, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob  
(Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Podle A. Herzoga představují NZDM komplex stacionářů nebo terénních služeb, které jsou pro klienty lehce dostupné (v přirozeném prostředí) a nekladou vysoké nároky (finanční, psychologické, časové, fyzické). Jejich cílem je tvořit podmínky na prvotním kontaktu a konkrétní práci s jednotlivci a sociálními skupinami, které se vyhýbají standardní institucionální pomoci, anebo jí aktivně nevyhledávají. Nepopírá to, že tato služba je určena především dětem a mládeži, kteří se ocitli v obtížné životní situaci, nebo jsou ohroženi (Herzog, Éthum, 2003, s. 77).

Nízkoprahová zařízení vznikla z potřeby streetworkerů. Streetworker se věnuje terénní sociální práci, která je též součástí nízkoprahových klubů. Cílem streetworkerů je oslovovat na ulici mládež, kterou spatřují jako rizikovou. Snaží se této skupině pomoci v jejich přirozeném prostředí, a dokáží se s nimi pobavit na jakékoliv téma – dávají sociální poradenství. Jde o navázání důvěry mezi streetworkerem, a potenciálním klientem. Díky této práci vznikla potřeba mít vlastní prostor, kde streetworkeri - sociální pracovníci mohou vybudovat zázemí, kam mohou mladí lidé docházet. Samozřejmě se jednalo i o zájem sociálních pracovníků, aby mohli mít základnu, kde zapisují administrativní požadavky, které jsou na ně kladeny. První kluby vznikly někdy v polovině 90. let (Bednářová, Pelech, 2002, s. 7-8).

Významným krokem v historii nízkoprahových zařízení a klubů bylo založení České asociace streetwork v roce 1997 (dále jen ČAS). Tato organizace byla založena kvůli odbornému a profesnímu rozvoji streetworkerů. Sdružuje pracovníky z praxe, ale i pracovníky z nízkoprahových programů. Cílem této organizace bylo dát řád a systém na odborném poli působnosti: zpracování metodiky, zajišťování supervize, rozvíjení vzdělávání pracovníků, vyměňování zkušeností z ostatních pracovišť, atd. V této době se organizace hlavně soustředí na zvyšování kvality poskytování sociálních služeb.

Nejdůležitější úkol pracovní skupiny ČAS bylo vytvoření dokumentů, kterých se budou NZDM držet – Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. V roce 2001 byly vytvořeny verze standardů, které se používají i v dnešní době. Tento pracovní materiál měl pro NZDM podstatný význam, jelikož se na jeho základě definovala terminologie, tzv. Pojmosloví, kterému v té době většina sociálních pracovníků nerozuměla. Mezi takové pojmy patří např. nízkoprahovost, kterou vysvětlím v následující kapitole.

Dostupný z <http://www.streetwork.cz/>, [cit. 2016-02-10].

## 1.1. Principy nízkoprahovosti

V této kapitole se pokusím vysvětlit pomocí některých definic z různých zdrojů, co se skrývá pod pojmem nízkoprahovost, a jaké principy a kritéria služba NZDM nabízí. Zařízení funguje na principu nízkoprahovosti, a je to jedna z forem sociálně-psychologické pomoci, která oslovuje specifickou cílovou skupinu.

Odborný výraz nízkoprahovost podle Herzoga znamená, že se jedná o poskytovanou službu, která je pro klienta lehce dostupná a neklade na něho vysoké nároky, ani na požadavky pro její poskytování. V psychosociálních službách je tento přístup potřebný, jelikož dává možnost pokrýt potřeby cílové skupiny, která nevyužívá existující institucionální služby a programy, kvůli bariérám, které snižují její dostupnost (Herzog, 2007, s. 40).

Dle Zimmermannové znamená termín nízkoprahový maximálně přístupný a zahrnující snahu poskytovatelů služeb odstranit jakékoliv technické, sociální a psychologické bariéry, které by bránily cílové skupině vstoupit do prostorů zařízení, či využít nabídku poskytovaných služeb (Zimmermannová, 2002, s. 72).

Pojem nízkoprahovost je spjat s potřebami mladých lidí, kteří čelí sociálním nárokům při své cestě k získání nezávislosti. Mladí lidé se mohou ocitnout na okraji společnosti a je potřeba, aby žili důstojnější život. Jejich údělem je rozhodnout se, zda vkročí do určité instituce, jejichž cílem je pomoci danému jedinci. Leckdy se vychází ze zkušenosti, že není zcela vymezená hranice mezi sociálními pracovníky a potencionálními klienty o tom, co vlastně potřebují, nebo co by reálně mohli chtít. Tím se dostáváme k podstatě věci, co vlastně nízkoprahovost obvykle znamená. Poskytovatel přizpůsobí službu, tak aby její péče (pomoc, intervence) byla, co nejvíce dostupná. Zároveň se poskytovatel zavazuje sledovat,

vyhodnocovat a následně odstraňovat bariéry, které mohu bránit ve vstupu cílové skupiny do prostoru zařízení (Klíma, 2004, s. 376-377).

Termín nízkoprahovost v našem pojednávání znamená vytvoření prostředí, které je svým umístěním blízké přirozenému prostředí klienta. Je záležitostí skutečné dostupnosti služby pro ty, kteří jí potřebují a mají na ní nárok (Staníček, Éthum, 2002, s. 16).

Dle Šandora jsou základní principy nízkoprahovosti:

**1) Nízkoprahové nastavení pracovníků** – v první řadě by měli být pracovníci maximálně dostupní. Tím, že klienty neodsuzují, nemají příliš velká očekávání a přijímají je takové, jací jsou. Je zde důležité naplnit potřebu klienta s pracovníkem, a to potřebu spolubytí. Pracovníci mají být orientovaní na klienta a mít připravený propracovaný program.

**2) Volný vstup a pobyt v zařízení** – klienti mohou klub navštěvovat a odcházet z něj kdykoliv, dle svého uvážení v rámci otevírací doby. Výjimku tvoří nestandardní situace, kdy v klubu je např. vyčerpána kapacita a pracovníci mohou dle svého uvážení nepřijmout klienty, nebo jim nastavit určitý čas návštěvy.

**3) Bezpečí** – klub má navazovat atmosféru, která vytváří pocit bezpečí a ochrany klientů, personálu i zařízení. Bezpečné místo je prostředek na vytvoření kontaktu s jedincem. Klub může též chránit klienta před negativními vlivy na ulici a působit pro něj jako jakýsi azyl. Zárukou bezpečí a ochrany jsou pravidla a vnitřní směrnice, které pracovníci znají a mají je vyvěšené na očích klientů.

**4) Pasivita je přípustná** – není podmínkou, že klient, který navštěvuje klub se má za každou cenu zapojit do aktivit, které mu pracovníci nabízejí. Klient nemusí využívat vybavení služby ani aktivitu vynaloženou od pracovníků, může být zcela pasivní. Je třeba si uvědomit, že někteří klienti hledají jen pocit bezpečí, potřebu s někým být a stát se součástí skupiny, aniž by byli přímo aktivní.

**5) Pravidelná docházka do klubu není podmínkou** – pravidelná docházka není podmínkou, není potřeba ani členství či registrace. Kdyby byla podmínka pravidelné docházky nastavená, může to zapříčinit úbytek klientely.

**6) Pravidla** – klienti jsou obeznámeni s pravidly, které se musí dodržovat. Není-li pravidlo dodržováno, následují sankce. Správně nastavený systém pravidel usnadňuje komunikaci mezi pracovníky a klienty.

**7) Poplatky a služby** – vstup do klubu je zcela bezplatný. Zdarma je i vybavení, které klienti využívají. Je-li, něco zpoplatněno je o tom klient informován (většinou bývá k prodeji pití, pochutiny) a je jeho vlastní volbou zda si danou věc zakoupí či nikoliv.

**8) Zaručená anonymita** – klient má právo nahlédnout do dokumentace, veškeré osobní údaje musí být vedeny s klientovým souhlasem. Neplatí to však o denních zápisech, či poznámkách, které si pracovník během dne dělá. V klubu může klient vystupovat pod přezdívkou, nemusí sdělit žádný svůj osobní údaj. Jedná-li se o mimořádnou událost (tábor, realizovaná akce mimo město) je povinen sdělit základní data. Klienti mladší 18 let potřebují souhlas rodičů, s řádným podpisem).

**9) Participace klientů** – je podstatným rysem v nízkoprahovosti. Pomáhá klientům podílet se na aktivním využití volného času, učí klienty přebírat zodpovědnost za svoje činy. Klienti by se měli podílet na úpravě interiéru klubu. Je zde vize o tom, že klienti přijdou sami na řešení a jiné varianty, čímž naplní svůj princip aktivizace a participace (Šandor, 2005, s. 14-17).

## **1.2. Cíle nízkoprahových zařízení pro děti a mládež**

Cílem NZDM je pomoci dětem a mládeži zabezpečit podporu pro zvládání složitých životních situací, snížení dopadu sociálních rizik důsledkem konfliktních společenských situací, snížení způsobu rizikového chování, zvýšení adaptace a sociálních schopností a dovedností, podpora začleňování do skupiny, zajištění psychické, právní, sociální ochrany během návštěvy v zařízení, zlepšení kvality života a pomoci nalézt řešení k jejich nepříznivé životní situaci (Pojmosloví, ČAS, 2008, s. 4).

Je nevyhnutelné stanovit si cíle – dlouhodobé a krátkodobé. Dlouhodobé cíle zajišťují směr a dávají každodenní práci smysl. Krátkodobé pomáhají posuzovat úspěšnost každodenního úsilí a pomáhají předejít zklamání. Základním cílem je pomoci dětem a mládeži zlepšit jejich životní situaci. Sociální pracovníci mají často nutkání klientům říkat, aby neřešili své problémy fyzickým útokem, či nepoužívali vulgarizmy, a přitom si neuvědomují, že sami klienti jsou “specialisty“ na život ve svém prostředí. Jejich úkolem je nabízet klientům alternativní možnosti řešení svých obtížných situací, vytvářet podmínky na jejich zdravý a nekonfliktní růst. Dávat klientům šanci poznat využívání volného času, jiné hodnoty a způsoby komunikace na řešení konfliktů. Záměr NZDM je takový, aby klienti přiměřeně a adekvátně řešili problémy, které mají.

### Klíčové cíle NZDM:

**1) Pomoc při překonávání náročných životních situací** – tyto situace je těžké definovat. Jsou to situace, se kterými se klient nedokáže vyrovnat, zpracovat je, případně řešit. Každý klient svou situaci hodnotí a prožívá jinak, proto je pomoc velice specifická. Např. lze využít techniku rozhovoru o problému. Klientům leckdy pomáhá svěřit se svým problémem k tomu, aby překonali náročnou situaci. Klub se pro ně stává místo, kde se mohou seberealizovat. Klienti svou situaci považují za normální a většinou se trápí, aniž by znali příčinu.

**2) Pomoc při prosazování práv a zájmů klientů** – pracovníci pomáhají klientovi zorientovat se v problému, ve kterém se nachází, případně mu pomáhají hledat cesty k řešení. Zprostředkují mu informace, kontakty na odborníky či jiné specializované organizace. Pomáhají také v prosazování legálních zájmů sociální skupiny, což znamená monitorovat potřeby své cílové skupiny a zřídit např. hřiště pro děti, spolupráce s úřady atd. Záměr je začlenit klienty do dění v komunitě.

**3) Snaha omezit diskriminaci, sociální vyloučení** – klientům, kteří žijí odlišným způsobem života, anebo jsou součástí sociálně vyloučené komunity, či etnika, hrozí od širšího okolo sociální exkluze, anebo diskriminace. Sociální pracovníci se snaží jednotlivá rizika snižovat. Usilují o zlepšení postavení této skupiny v očích komunity, širší společnosti, případně vrstevníků.

**4) Aktivizace cílové skupiny na smysluplné trávení volného času, vytváření podmínek na využívání volného času** – cílem NZDM je poskytovat klientům podmínky na aktivní trávení volného času a vytvářet prostor k tomu, aby si ho dokázali vyplnit sami. Pracovníci připravují klientům program (volnočasové aktivity – uspořádání turnajů, soutěží apod.), nebo je zapojují do vytváření prostředí klubu (arteterapie – vytvoření obrázků a následné vyvěšení na zeď).

**5) Předcházet, zabraňovat a omezovat sociálně - patologické jevy páchané cílovou skupinou anebo na ní**

a) předcházení – pracovníci zasahují ještě předtím, než rizikové chování klient realizuje

b) zabraňování – pracovníci zabraňují připravované aktivitě. Pracovníci s klientem komunikují a snaží takovému způsobu řešení konfliktu zabránit.

c) omezování – ve smyslu metody harm reduction – snižování rizik. Klient nemůže, anebo nechce své rizikové chování ukončit. Pracovník vysvětluje negativní dopady rizikového chování (Bartoňová, 2005, s. 35-37).



### 1.3. Služba sociální prevence

Termín prevence znamená souhrn postupů zaměřených na předcházení nežádoucím jevům (Průcha, Walterová, Mareš, 1995, s. 167). Velice důležitá je prevence rizikového chování jako např. užívání návykových látek, alkoholismus a kouření, šikana, záškoláctví, poruchy příjmu potravy apod.

Zákon č. 108/2006 Sb., v § 53 uvádí, že služby sociální prevence přispívají k zabránění sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto jevem ohroženy. Tyto osoby žijí ohrožujícím způsobem života, jejich životní návyky a znevýhodněné prostředí vedou ke konfliktu se společností. Záměrem služeb sociální prevence je pomáhat osobám zdolat jejich nepříznivou sociální situaci, a ochraňovat společnost před vznikem, a rozšiřování nežádoucích sociálních jevů.

V této kapitole bych se chtěla zaměřit na primární prevenci, která je v klubu často využívána. Jsou to všechny aktivity, které si kladou za cíl předcházet problémům a následkům spojených se sociálně patologickými jevy. Zaměřují se vždy na určitou cílovou skupinu, jsou řešeny konkrétní vzniklé problémy a je reagováno na potřeby klientů. Chceme-li předcházet nebo omezovat výskytu negativních jevů u těchto osob, musíme se zaměřit na systém aktivit, které nám napomáhají minimalizovat nežádoucí chování. Cílem je, aby všichni klienti NZDM prošli programem primární prevence, i když u nich není předpoklad vyšší náchylnosti k rizikovému chování (Strategie Prevence, 2009, s. 8).

Primární prevenci zajišťují různé instituce, především Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. To spolupracuje s Ministerstvem zdravotnictví, Ministerstvem vnitra, Ministerstvem práce a sociálních věcí atd. V NZDM se konkrétně osvědčila spolupráce s příslušnými resorty. Především nespécifická primární prevence, která pomáhá rozvíjet nadání, pohybovou schopnost a zájmy klientů. Během různých besed, interaktivních her, prezentací a krátkých videích se klienti otevřeli novým možnostem spolupráce s pracovníky klubu. Díky možné realizaci primární prevence od příslušných odborníků se klienti naučili vnímat problematiku, ke které se dokázali vyjadřovat a zároveň poskytl zpětnou vazbu.

V rámci primární prevence se NZDM snaží provázet děti a mládež v jejich dospívání a pomáhat jim poznat svou vlastní osobnost, kromě toho nabízí pomoc v oblasti vztahů: rodinných, přátelských, partnerských (první lásky a potíže s tím spojené).

## **2. Cílová skupina nízkoprahového zařízení pro děti a mládež**

V této práci se budu zabývat klientelou ve věku 6-12 let, která je pro klub cílová. Na základě vlastní praxe dělím tyto podkapitoly z hlediska psychologického, pedagogického a v neposlední řadě sociálního. Nejdříve dělím cílovou skupinu dle věkových kategorií, dále se věnuji životním poměrům, ve kterých děti žijí. Do klubu chodí děti, které prožívají nepříznivou sociální situaci. Jedná se o okolnosti, ve kterých se ocitají v důsledku špatného společenského postavení, krizové situace nebo jiných závažných důvodů. Tyto děti samy nejsou schopny uspokojit své životní potřeby (např. bezpečí, jistoty) a hledají cestu, jak zvládat své problémy. Je třeba zdůraznit, že nemají vytvořené sociální návyky, a jen si budují vlastní identitu. Většina z nich tráví volný čas mimo domov. Je důležité rozlišit, zda aktivně či pasivně. Pasivní skupina klientů není organizovaná ve volnočasových aktivitách, kroužcích a družinách. Svůj čas neumí využívat smysluplně. Aktivní skupina tráví svůj čas formálně organizovaně, avšak s vyhraněným "životním stylem" (kouření marihuany, pití alkoholu apod.) Klienti mohou v klubu trávit svůj volný čas, v pro ně bezpečném prostoru, kde mohou rozvíjet své sociální, kulturní, školní, či jiné dovednosti (Šandor, 2005, s. 39).

### **2.1. Charakteristika klientů dle věkových kategorií**

Do nízkoprahového klubu pro děti a mládež chodí zcela specifická skupina dětí. Věková kategorie přesně odpovídá vývojovému dělení Zdeňka Matějčka na vývojová období: mladší školní věk (6-8 let), střední školní věk (9-12 let) a starší školní věk (období počátku "puberty") (Matějček in Langmeier, Krejčířová 2006, s. 119).

Dítě do klubu může docházet, od doby, kdy dosáhne věku 6 let. Výjimku tvoří sourozenci klientů, kteří chodí do školky, a čeká je přijetí na Základní školu. Pozitivum vidím v tom, že tyto děti se v klubu mohou připravit na školní docházku v řadě oblastech (nové pojmy a činnosti, upevnění hygienických a sociálních návyků, rozvoj kognitivních schopností). Málo podnětné sociální prostředí může u dětí vyvolat jisté nedostatky či poruchy v učení. Dle Langmeiera a Krejčířové se vliv mateřské školky výrazně podílí na zralosti a připravenosti fungování v dětském kolektivu.

Příprava předškolního dítěte do školy je od začátku až do současnosti prioritou nízkoprahového klubu. Cílová skupina dětí nastupujících do prvních tříd, tvoří nejmladší kategorii dětí v klubu. Některé děti nenavštěvují mateřské školy, a již v prvních třídách mají

problémy, které je ovlivňují v průběhu celé docházky. Klub nezastupuje mateřské a základní školy či rodiče, pouze pomáhá v přípravě na školní povinnosti. Příprava dětí probíhá individuálně, nebo v interakci s aktuálními potřebami a cíli dítěte. Nejdůležitější je v dítěti vytvořit motivaci k učení se novým věcem, a aktivitám spojených se školou. Nejvyšším přínosem je, když si dítě vytvoří pozitivní vztah ke škole, to totiž ovlivňuje školní úspěšnost (Juríková in Dobrá praxe, 2011, s. 81-83).

### **2.1.1. Charakteristika předškolního věku**

Do období předškolního věku patří děti ve věku od 3 do 6 let. Každý autor nahlíží na tuto vývojovou etapu z jiného hlediska, tak si dovoluji uvést definice, které mně nejvíce ovlivnily. Pojem „předškolní dětství“ používá Kuric (1986). Příhoda (1967) preferuje spíše pojem „starší předškolní věk“. Tyto definice jsou zastaralé, ale lépe vystihující.

Charakteristika „předškolního věku“ je, že se jedná o vývojovou etapu dítěte, které očekává nástup do školy. V tomto období dochází k osvojování znalostí a dovedností, které napomohou k vstupu do školy. Hlavní činností dětí je zábava formou hry - děti si v tomto období rády hrají cíleně a systematicky. Dítě se zvládne samo najíst a obléct, vykonat úkony každodenní hygieny a samostatně se rozhodovat. Mezi 5. a 6. rokem dítě už spolehlivě poznává škálu barev a dokáže rozeznat barevné odstíny. Zdokonaluje se sluchové vnímání, takže dokáže rozlišit více zvuků, které následně zpracovává. Touto formou rozvíjí řeč.

Vývoj schopností a dovedností má určité etapy. Po třetím roce dítěte, které se již chová po vzoru dospělých, nastává období méně nápadné, přesto významné. Dítě zaujímá svou roli ve společenství svých vrstevníků a prokazuje např. svou pohybovou zdatnost, hbitost a postřeh. Čtyřleté, či pětileté dítě dokáže svůj motorický vývoj korigovat a dochází u něj ke stálému zdokonalování. Díky narůstající soběstačnosti je dítě zručné, a samo si dokáže nazout boty, včetně zavazování tkaniček. V období 5 – 6 let je jemná motorika vyvinutá, a dítě tak může trénovat svou zručnost různými hry (kostky, písek, plastelína), avšak nejlépe se rozvíjí při kresbě. Dítě podle předlohy zvládá napodobit čáry a lehčí geometrické útvary. Kresba člověka je u čtyřletého dítěte zajímavá, jelikož znázorňuje nejvíce obrysy hlavy, nohou a obličejové části. Této kresbě se říká „hlavonožec“. Po pátém roce dokáže znázornit oči, nos, ústa, hlavu, ruce. Občas jsou čáry a proporce velice nahodilé. Po šestém roce je dítě vyspělejší a jeho kresba lidské postavy odpovídá školní zralosti (Langmeier, Krejčířová 2006, s. 87-88). Dalo by se vycházet z toho, že dítě dokáže kresbou

vyjádřit více než slovy. Výtvarná činnost je hmatatelným důkazem o psychickém vývoji dítěte (Matějček, 2005, s. 147).

Dítě se v tomto období, těsně před nástupem do školy vyvíjí po všech stránkách: tělesné, pohybové, intelektové, citové a společenské. Po fyzické stránce dítě přechází z typické baculatosti do štíhlosti a vznikají disproporce mezi růstem končetin, trupu a hlavy. V této etapě děti rostou a hovoříme tak, o období vytáhlosti. V šesti letech dovršuje rozvoj kostí zápěstních kůstek, které mají vliv pro vývoj jemné motoriky. Díky pohybovým dovednostem se dítě dokáže orientovat a poznávat prostor kolem sebe. Intenzivní je i vývoj poznávání světa, ve kterém se nachází.

Základem pro rozvoj prostorových představ je správně vyvinuté senzomotorické vnímání – percepce (Čepičková, Wedlichová a kol. 2005, s. 72). Předškolní dítě vnímá plynutí času pozvolna. Vytvořit si představu o trvání času je pro dítě těžší, a souvisí s tím vnímání časové posloupnosti. Dítě vnímá detaily, rozvíjí se zrakové vnímání v oblasti škály barev, zdokonaluje oční pohyby. Začíná si uvědomovat a pocítovat vnitřní i vnější podněty. Další zajímavou složkou je pozornost, jelikož se dítě zaměřuje na určitý objekt, cíl, či děj. Pozornost je modifikována vnitřními faktory (zájem, potřeba), a vnějšími faktory (motivace, cíl). Pozornost lze sledovat hlavně u her, jak se dítě dokáže soustředit, a jak dlouho u dané činnosti vydrží. V předškolním věku se rozvíjí paměť, která velice souvisí s pozorností. Je typické, že na začátku tohoto období je paměť spíše krátkodobějšího rázu a ke konci se rozvíjí dlouhodobá paměť. Poslední složkou je myšlení, které je v tomto věku egocentrické, zaměřené na aktuální situaci. Všechny vjemy si přizpůsobuje podle vlastních potřeb, směřuje realitu a fantazií (Vágnerová, 2000, s. 153-156).

V tomto věku se projeví, to co se dítě naučilo v rodinném prostředí, jelikož to pak přenáší do skupiny, ve které se nachází. Socializace dítěte tedy náleží rodině. Rodiče se starají o sociální vývoj dítěte, jsou i představiteli modelů různých rolí. V tomto procesu se dítě odpoutává od rodičů a navazuje vztahy s vrstevníky, se kterými se učí pracovat a vycházet. Vznikají přátelství, vzájemné sympatie, úspěch či neúspěch v rámci vrstevnické skupiny. Individualita a osobnost jedince se postupně utváří, dochází také k postupnému odpoutání od rodiny (Matějček, 2005, s. 166).

Období předškolního věku je nazýváno jako věk iniciativy, který je nejdůležitější pro stimulaci dítěte. Dítě potřebuje neustálou aktivitu, aby mohlo mít naplněnou svou dětskou potřebu jistoty a bezpečí. Dítě díky aktivitě proniká více do prostředí, ve kterém se nachází.

Seznamuje se s novými normami a rozvíjí se myšlení, které se projevuje v sociálním chování. Je tedy velice důležité, aby rodiče byli pro dítě vzorem chování.

Dítě v tomto období prochází řadou změn v oblasti řečové, rozumové, motorické atd., a proto je důležité zapojit dítě do širšího sociálního prostředí. Nástup do mateřské školy je začátkem učení se toho, co nedostává v rodině.

Děti z méně podnětného sociokulturního prostředí bývají vývojově opožděny, nebo je jejich vývoj vlivem neadekvátního prostředí stimulován.

### **2.1.2. Charakteristika mladšího školního věku**

Toto období by se obecně dalo situovat do věkového rozmezí 6 – 7 let. Tento věk je spojený s nástupem dítěte do školy. Čačka v publikaci upozorňuje na pojetí psychologické, které dělí na: dětství (6-12 let), dětství a prepuberta (7-12 let), nebo pouze prepubescence (6-12 let). Matějček tuto vývojovou etapu popisuje tak, že se jedná o přechodné období mezi hrou a vyspělejším chování školáka. V mladším školním věku jsou děti velice hravé, soustředí se na jednu věc v krátkém časovém horizontu. Toto období je pro dítě velice emočně náročné a potřebuje velkou podporu od rodičů a učitelů (Langmeier, Krejčířová, 2006, s. 117).

V tomto věku se rovněž posuzuje školní zralost a připravenost dítěte. Školní zralost by se dala charakterizovat jako dosažení určitého stupně vývoje v oblasti mentální, fyzické a emociálně-sociální. Dítě by mělo být schopno se bez potíží zapojit do výchovně – vzdělávacího procesu. Jedná se o zralost centrální nervové soustavy, se kterou souvisí schopnosti dítěte, co se týče např. pozornost, myšlení, paměť. S rozvojem zrání souvisí zrakové, sluchové vnímání a rozvoj motoriky. Hodnotí se tři základní oblasti: tělesná zralost, kognitivní vývoj a sociální vývoj.

Pojem školní zralost je spojen s termínem školní připravenost, která se týká v oblasti emocionálně-sociální, kognitivní, pracovní a somatické. Výše uvedené schopnosti dítě získává formou učení a sociální zkušenosti.

Dítě by mělo být schopno podle Golemana:

- komunikovat, třídit své myšlenky
- spolupracovat
- získat sebevědomí

- být zvědavé
- uvědomovat si vlastní schopnosti
- přizpůsobit se a mít vnitřní sebekontrolu (in Bednářová, Šmardová, 2011, s. 7).

U dítěte v tomto období dochází ke zdokonalování motorických schopností. Pohyby tvořené velkými svaly (hrubá motorika) jsou téměř dokonalé (běhání, skákání, jízda na kole). Pohyby drobných svalů (jemná motorika) nejsou ještě moc přesné (psaní). Dítě dokáže vnímat z části jako dospělý člověk, zlepšuje se jeho orientace v čase a prostoru a zdokonaluje se vnímání všech smyslů. Z počátku u dítěte převažuje mechanická paměť, avšak zlepšuje se přenášení pozornosti. Myšlení je více názorné a konkrétní. Dítěti se rozvíjí slovní zásoba, a dokáže používat více slov, jelikož si uvědomuje stavbu věty a skladební dvojice. Dítě se snaží být hodně aktivní, spolupracuje a poznává okolí kolem sebe. Ve všech svých povinnostech obstojí a těší se na nové výzvy. Podle toho, jaký odvede výkon, se pak dítě samo sebehodnotí. Svě snažení či neúspěch vyhodnotí podle toho, jak na něj nahlíží ti druzí, samotný výsledek pro něj není důležitý. Jak bude dítě ve škole úspěšné, závisí na tom, jaké mají rodiče představy o jeho zvládnutí školní docházky (Ptáček a kolektiv, 2013, s. 37-38).

Vstup do školy mění pohled na život dítěte, do tohoto procesu je významně zapojená i rodina. Všichni se ocitají v nových sociálních rolích, a mají i nové povinnosti. Z dítěte, které nemělo relativně žádné povinnosti, se stává školák a musí si začít uvědomovat, že na něj budou kladeny určité nároky. Náročnost na plnění úkolů vyplývající z role školáka je vysoká, a vše musí splnit. Dítě se začíná učit zodpovědnosti, která odpovídá míře, jakou mu nastaví rodiče. Povinnosti rodičů se mění, a začínají s dítětem jednat jinak, než jako v období, kdy si mohlo jen hrát a nemuselo plnit úkoly i na jiné "frontě". Rodiče mají za dítě ze zákona zodpovědnost, ze které vyplývá povinnost jež má nový sociální rozměr. Z hlediska rodiče vychází nutnost, stát se dítěti partnerem a pomáhat mu v jeho přípravě a zvládnutí školních povinností.

Dítě si v tomto období uvědomuje své vlastní já, svou identitu. Začíná se oddělovat od ostatních, a později se sebe definuje. Postupem času opouští od egocentrismu a uvědomuje si, že není "středem vesmíru". Vývoj sebeúcty je závislý na kognitivních schopnostech a informacích, které získá. Kolem devátého roku je dítě schopné empatie, a začíná si uvědomovat druhé. Už vidí, že ten druhý má jiný pohled na věc, než on. Dítě mladšího věku vypráví zážitky ze školy velice chaoticky, později dokáže dát vyprávění rámeček a smysl. Rodiče, totiž nemohou rozumět tomu, jak to dítě myslí, pokud neznají

okolnosti příběhu. Dítě si rádo vyslechne vysvětlení věcí, kterým nerozumí. Je to samozřejmě lepší, než když se dítě odbude slovy “tomu nerozumíš“. V tomto období si dítě hledá své autority (rodiče, učitel), maximálně tyto autority uznává a snaží se na ně udělat dojem. Podle odezvy autorit pak hodnotí své chování. Tyto osoby jsou pro dítě nejdůležitější, protože se mu dostává uspokojení potřeby jistoty. Dítě poté dospěje do fáze, kdy se chce osamostatňovat od autorit, a ve svých názorech je kritičtější. Zhruba v deseti letech již není fixováno na učitele a začínají ho zajímat spolužáci. Dítě cítí silnou potřebu se zapojit do kolektivu, což je dobré protože se učí solidaritě. Ztotožnění se skupinou je pro budoucí vztahy důležité (Peterková, 2009, s. 1-2).

Klienti NZDM, kteří pochází ze sociálně slabších rodin, mají problémy ve škole, avšak toto tvrzení není pravidlem. Některé výše uvedené schopnosti postrádají, nebo je mají neadekvátně vyvinuté. Většina klientů má diagnostikovanou specifickou poruchu učení hlavně dyslexii, dysgrafii a dysortografií.

Další vývojové období nezmiňuji, jelikož je tato práce zaměřená na věkovou kategorii do 12 let.

## **2.2. Charakteristika klientů dle konfliktních společenských situací**

Co to vlastně konflikt je, a jak vzniká? Konflikty jsou všude přítomné a patří do života člověka. Bez konfliktů by se nešlo vyvíjet, a člověk by stagnoval. Konflikt vlastně utváří člověka, člověkem. Konflikty mohou mít různou podobu názorů, motivů a postojů (Medlíková, 2012, s. 17). Konflikt by se též dal charakterizovat jako střet s něčím, co nám není příjemné. V naší kultuře považujeme konflikty jako negativní, mající dopad na sociální fungování lidí. Spouštěče konfliktu mohou být lidé, situace, nebo naše „já“. Konflikt se dá odvrátit příslušným zásahem. Během konfliktů dochází k různým vnitřním procesům (hněv, ohrožení, pocit nejistoty). Příčiny konfliktů mohou být: vnější (okolnosti na člověku nezávislé) nebo vnitřní (osobní). Může se stát, že konflikt vznikne kvůli špatné výměně informací, tudíž dochází k narušení komunikace (Paulík, 2007, s. 84-86).

Soužití lidí ve společnosti je zatíženo různými problémy a konflikty, ale jenom některé z nich vyústí do sociálního problému. Co je sociální problém, je těžko definovatelné, většinou je ovlivněn společenskými postoji. Navrátil definuje sociální problém jako odchylku od určité normy, kterou společnost sdílí. Ve společnosti dochází k řadě odlišnostem, které patří k základním elementům sociální práce (Navrátil, 1998, s. 44-45).

Šandor definuje konfliktní společenskou okolnost jako situaci, která je v rozporu se společenskými, kulturními a právními normami. Cílová skupina se svým jednáním a konáním ocitá v situaci, která je konfliktní pro většinovou společnost. Patří sem např. drobná kriminalita, šikana, vandalismus, domácí násilí, záškoláctví, trestné stíhání, vyloučení ze školy atd. Do konfliktních situací se mohou dostat děti a mladí lidé, kteří jsou členy různých skupin, nebo se v nich pohybují. Svůj volný čas tráví způsobem, který většinová společnost neakceptuje, a mají vyhraněný životní styl. Patří sem i skupiny různých příslušných subkultur a hnutí, kteří svým agresivním chováním utlačují společnost (např. fanouškové hokejových a fotbalových zápasů zvaní "hooligans"). Neakceptovatelné jednání ve volném čase reprezentují i "sprejeři", "bajkeři", "skejtbordisté", kteří svým jednáním poškozují, případně omezují lidi na veřejných místech (Šandor, 2005, s. 39-40).

NZDM oslovuje děti a mládež, kteří vykazují zvýšenou ohroženost nacházet se v konfliktních společenských situacích a jejich cílem je dětem a mládeži zabezpečit podporu pro zvládnutí obtížných životních událostí, a snížit sociální rizika vyplývající z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování (Pojmosloví, 2008, s. 4).

### **2.3. Charakteristika klientů dle náročných životních situací**

Jak vymezit koncept životní situace? Obtížná životní situace je obvykle vyvolaná problémy, životní událostí, či zlomovým bodem v životě. Posouzení životní situace klienta je hlavně hledáním obrazu životní situace klienta, a to jak se k ní staví (Navrátil, 2010, s. 10).

Životní obtíže vyvolané náročnou situací mohou dospět k agresi jedince. Na tyto obtížné situace lze reagovat formou regrese – dělat, že se ho to netýká, nebo snažit se problémy zlehčovat, či popřít. Často u malých dětí lze pozorovat, že reagují pasivně. U starších dětí a dospívajících dochází až k odmítavému postoji ke společnosti. Jak jedinec reaguje na určité podněty ve svém životě, ukazuje na jeho sociální učení, kterým se učil v raném dětství. Stalo-li se, že dítě bylo přítomno u konfliktních nebo zátěžových situacích v životě dospělého, a zažilo jeho nevraživost, namísto hledání řešení, je možné, že bude v podobné situaci reagovat hněvem (Jedlička, 2004, s. 162).

Z hlediska kvantitativní stránky odezvy se mezi zátěžové situace mimo stres řadí konflikt a frustrace, které mají společného jmenovatele. Dle Hoška, můžeme náročné životní situace rozdělit do kategorií: nepřiměřené úkoly (nároky na jedince jsou vyšší, než sám



dokáže zvládnout), problémové situace (osoba je postavena před problém, na jehož řešení je vybavena pouze částečně), konflikty (jádrem je nesouhlas), frustrace (znemožnění uskutečnění něčeho), deprivace (dlouhodobé neuspokojení potřeb) (Hošek, 2001, s. 53).

Na člověka působí negativně celá paleta stresorů. O stresu se dá hovořit pouze, když míra intenzity stresogenní situace je vyšší než schopnosti, či možnosti jedince tuto situaci zvládnout. Jde o nadlimitní zátěž, která vede k vnitřnímu napětí a má negativní dopad na fyzické i psychické zdraví (Křivohlavý, 2001, s. 12). Dále Křivohlavý zdůrazňuje, že je třeba dbát na zhodnocení rizikového charakteru situace, protože psychický zranitelný jedinec má snazší náchyllost k patologické reakci při setkání se stresovou situací.

Děti a mladiství se v náročných životních situacích těžko orientují a potřebují v těchto situacích pomoc od svých blízkých. Patří sem převážně problémy související s dospíváním. Hledání a budování vlastní identity a oddělení se od rodičů je pro dítě náročný proces. Může se také jednat o problémy související se vztahem k opačnému pohlaví, vztahu k autoritám s citovou dezorientovaností. Mezi náročné životní události se řadí také rozpad rodiny, životní krize, problémy se školou, složité události v rodině. Děti jsou často přesvědčeni, že jejich problém se nedá vyřešit, nebo že je naopak “normální“ (Šandor, 2005, s. 40-41).

## **2.4. Charakteristika klientů dle omezujících životních podmínek**

Cílová skupina se často ocitá v prostředí, které způsobuje omezení rozvoje jejich psychosociálních dovedností. Příčinou je především nepříznivé rodinné a sociální prostředí. Jde o neschopnost adaptace na navázání přátelských vztahů, absence zájmů, životní stereotypy opírající se o pasivitu, téměř bez možností účastnit se na společensky žádoucích aktivitách (ČAS, 2007, s. 322).

Odlišné sociální prostředí dětí má vliv na jejich správný vývoj, který je např. ve školách potřebný k zvládnání učebního plánu. Většina klientů NZDM pochází ze sociálně znevýhodněného prostředí, které má nízkou sociokulturní úroveň, nebo je ohrožené vznikem sociálně patologických jevů. Dalo by se říct, že tyto děti pocházejí z majoritní populace a v průběhu školy se mohou setkávat s různými problémy (odlišný styl života, jiný vztah ke vzdělání, odlišné hodnoty). Bartoňová uvádí, že děti ze sociálně znevýhodněného prostředí mají jiné hodnoty a priority, které se projevují v jejich odlišném chování (Bartoňová, 2005, s. 45). Klienti NZDM pocházejí z různých rodin, které svou přirozenou funkci plní dle svých

možností. V rodinách lze zaznamenat poruchy funkce rodiny, které se projeví u dítěte např. v chování ve škole, v konfliktech s vrstevníky, v činnosti klubu atd. Jedná-li se o problémové rodiny, které zásadně neohrožují vývoj dítěte, avšak zcela nezvládají řešit své problémy a potřebují pomoc pracovníků (např. OSPOD), jde o konkrétní službu, která se postará o monitoring dítěte. Dalším typem poruch rodin je dysfunkční rodina, která má závažné vnitřní problémy, jež není sama schopna řešit a dochází k postupnému rozpadu rodiny. Tato rodina potřebuje soustavnou péči odborných pracovníků. Posledním typem je afunkční rodina, která není schopna zabezpečit základní potřeby dítěte, a dítě je ohrožené negativními vlivy a hrozí mu odebrání z rodiny (Synovský, 1986, s. 28).

V této části stojí za zmínku téma sociálního vyloučení, které znamená, že jednotlivec není dostatečně účasten na životě celé společnosti. Respektive se nachází v neodpovídajícím společenství, kde nemá zajištěno vzdělání, základní blahobyt a ochranu. Jedná se např. o život v chudobě, bez účasti na trhu práce, bez dostatečných příjmů, lidi v izolaci, kteří žijí na okraji společnosti. Sociální vyloučení zahrnuje nejen ekonomickou, politickou, sociální, ale i kulturní perspektivu. Aby se děti z těchto rodin mohly podílet na společenském životě, potřebují podporu. A právě proto byla zřízena zařízení, služba sociální pomoci pro děti a mládež (Pojmosloví NZDM, 2004, s. 26).

### **3. Seznam intervencí realizovaných ve prospěch uživatelů nízkoprahového zařízení pro děti a mládež**

Sociální služby poskytují lidem v nepříznivé sociální situaci možnost využívat odborné služby profesionálního charakteru. Poskytovatelé sociálních služeb pomáhají bezpečně a odborně rozvíjet život těchto lidí. Služba průběžně plánuje, dle cílů a potřeb uživatelů. Lidé, kteří využívají dané zařízení, jsou podporováni ve využívání běžných služeb. Důležité je propojení s rodinou, přáteli, školou a dalšími institucemi, aby se předešlo návyku a fixaci na sociální službu.

*„NZDM je sociální službou obsaženou v § 62 zákona o Sociálních službách 108/2006 sb. Přehled poskytovaných intervencí v NZDM vede k naplňování procesu individuálního plánování a k vytváření individuálního plánu s uživatelem“.* (Pojmosloví, ČAS, 2008, s. 5)

V kapitolách této práce se budu zmiňovat o dětech, které navštěvují NZDM, jako o klientech. Ačkoliv jsou to děti, jsou to též klienti, uživatelé určité služby. Pro upřesnění bych chtěla vysvětlit, jak je nahlíženo na termín klient v sociální práci. V některých publikacích sociální práce je klient charakterizován jako “žadatel o službu“ či “uživatel služby“. Mnoho kritiků varuje před užíváním těchto pojmů, jelikož to působí dojmem závislosti na dané službě. Pojem “žadatel“ je spojován s názorem, že se jedná o žadatele na úřadě, který čeká na vyplacení určité dávky. V tomto textu je “klient“ míněný spíše jako osoba s určitou charakteristikou, se kterou je v kontaktu sociální pracovník. Zjednodušeně by se dalo říci, že se jedná o osoby, které žádají o pomoc. Sociální pracovník je tak v interakci s klientem, kterému má zprostředkovat důstojné postavení ve společnosti, nikoliv za něj řešit jeho problémy, nebo být mu obhájcem před institucemi, rodinou a společností (Janebová, 2014, s. 83-84).

#### **3.1. Kontaktní práce**

Podle Herzoga je právě kontaktní práce klíčem ke změně (Herzog, 2007, s. 281). Kontakt se s potencionálními uživateli služby navazuje mnoha způsoby. Důležité je brát v potaz, odkud vzešel podnět spolupráce. Zda nápad vzešel od zájemce o službu, nebo jej do služby vyslal např. rodič, škola, OSPOD. Jedná-li se o nevyžádaný kontakt a daná osoba spolupráci odmítá, musí se brát v potaz zájem a ochrana zdraví či života nezletilých dětí.

V tomto případě pracovník bere na vědomí, že se nejedná o pomoc, ale o kontrolu. V prvním kontaktu dochází k výměně informací, za předpokladu, že se zájemce rozhodl kontaktovat pracovníka. Zájemci může být služba doporučena různými institucemi (např. základní školou), jinými neziskovými organizacemi, nebo klasicky jinou osobou, která službu zná, nebo ji v minulosti využívala. Zájemce si službu může najít i sám (např. propagační materiál). Zájemce musí být informován o veškerých možnostech a formách spolupráce. Pracovník je povinen informovat zájemce o všech službách, které dané zařízení nabízí. Z toho vyplývají práva i povinnosti, kterých se zájemce musí držet za předpokladu navázání spolupráce. Organizace má mít pro tento účel vypracovaný přehled o poskytování služeb, a stanoveny podmínky. Zájemce se poté může rozhodnout, zda by spolupráce mohla uspokojit jeho nenaplněné potřeby, a jestli jsou pro něj podmínky akceptovatelné. Pracovník by měl jednat se zájemcem, tak aby mu rozuměl. Musí se přizpůsobit jeho komunikačním dovednostem a vysvětlit mu vše tak, aby to pochopil. To znamená bez používání cizích slov a odborných názvů, které jakožto sociální pracovník zná a běžně používá (Nedělníková, 2007, s. 30).

Hynoušová vnímá kontakt jako setkání dvou lidí, kteří mají různé životní příběhy v konkrétním čase a prostoru. Jedná se o vzájemnou interakci mezi “mnou a tebou“ a tebou a tvým prostředím. Vytváří tak příležitost potkat se s lidmi a s jejich příběhy v kontextu sociální práce. Každá lidská bytost se nachází ve společnosti různých sil, vlivů a hodnot, které se stále mění. Prostředí okolo člověka se neustále mění a zaujímá jiné postoje. Jestliže sociální pracovník vstoupí do světa klienta, vyvolá u něj zákonitě změnu. Člověk ve svém životě zaujímá určitou roli, která se odráží vliv prostředí. Roli sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi by měla doprovázet: angažovanost, přítomnost (teď a tady), dodržování hranic, spoluprožívání, reflexe a hodnocení a průběžné kontraktování. Hynoušová vnímá kontaktní práci jako jeden ze zdrojů osobnostního zrání. Cílem je, aby sociální pracovník vnímal klienta jako ucelenou osobnost (počítat s jeho životním způsobem a neodsuzovat jej za to). Pracovník vnímá klientovu osobnost a vede s ním rozhovor, ve kterém se plně angažuje (upřímnost, zodpovědnost), rozhovor je založen na poznávání druhé osoby takové, jaká skutečně je (Hynoušová, 2010).

V nízkoprahovém kontextu je nutné pracovat s tím, co se právě děje. Je nutné vzít v potaz reálnou situaci, se kterou klient přišel. Klíma se opírá o teorii, že obsahem kontaktní práce je kontakt s reálnou budoucností. Je nutné pracovat se skutečnými možnostmi, které klienti ve své lokalitě mají. Při práci je vhodné brát ohled na klientovu perspektivu, protože

např. perspektiva dítěte z úplné rodiny se bude lišit od dítěte z problémové rodiny (Klíma, 2004, s. 76).

Hrdina a Korčíšová popisují fáze kontaktní práce, které jsou následující: navázání osobních kontaktů s klientem, vysvětlit mu co je to služba NZDM a seznámit ho s jejími pravidly. Vzbudit u klienta důvěru, respektovat jeho názory a aktivně budovat vzájemný vztah. Poté klient vnímá pracovníka jako svého partnera a je schopný s ním hovořit o svých problémech. Poslední fází je práce na změně klientova chování, která se opírá o klientův problém, jak vznikl, hledání příčin a následné řešení problémové situace. I v této fázi je součástí návrh terapie, či zvážení na odkázání možnosti využití dalších institucí. Vše je postaveno na pozitivních vlastnostech a možnostech klienta, který je motivovaný ke změně. Práce s klienty NZDM je každý den výzvou, a je důležité vědět jak pracovat s určitým typem osobností a tématem (ČAS, Kontaktní práce, 2007, s. 263).

### **3.2. Případová práce**

Případová práce je zaměřená na konkrétního jedince, který se setkává s osobními a sociálními problémy. Je orientovaná na pomoc ovlivnit klientovi jeho prostředí, na které působí ekonomické tlaky, které jedinec nezvládá. Je dostupná všem lidem, kteří potřebují pomoc odborníků. Případová práce zahrnuje celou škálu aktivit, jako například práce s mladistvými a jejich rodinou, poradenství pro uprchlou mládež, pomoc nezaměstnaným, pomoc osobám závislým na alkoholu apod. (Zastrow, 2013, s. 29).

Podle Havránkové je přístup této případové práce vyčerpávající, co se týče profesionální vybavenosti a dispozic sociálního pracovníka, avšak umožňuje mu pružnost a tvořivost, která může přispět k vytvoření správného postupu práce s klientem. Základ případové práce by se tedy dal specifikovat jako pochopení jedince, porozumění jeho rodině, komunitě, kultuře a společnosti, ve které se nachází. K rozvoji případové práce přispěly dynamická a sociální psychologie, sociologie, psychologie, kulturní antropologie a psychiatrie.

Sociální případová práce se opírá o teorii rolí. Jedinec prochází řadou situací, to jak na ně reaguje, vychází z chování, které je tvořeno i jeho kulturou a ta předepisuje sociální role. Lidé jsou přesvědčení, že ve své sociální roli neuspěli, proto využívají sociální služby. Úkolem sociálního pracovníka je mít řadu kontaktů na jiné instituce, na které by klienty mohl odkázat. Nabídnout další možnosti a odkázat klienta na jiná pracoviště, otevírá

pracovníkovi důvěru u klienta, a nedostává se tak do slepé uličky. Je totiž nezbytné zabývat se klientovými problémy v celé jeho šíři (Havránková, 2003, s. 67-68).

Rusnáková popisuje případovou práci tak, že se jednatel dostal do sociální nouze z různých důvodů a sociální pracovník by mu měl zařídit sociální dávky garantované státem, a tím ho úspěšně začlenit do společnosti. Podle ní by měl být kladen větší důraz na volbu a sebeurčení jedince, aby své problémy mohl řešit a "držet krok" s ostatními (Rusnáková, 2013, s. 10).

Podle Hollisové přispívá případová práce ke zkvalitnění lidských vztahů. Postup případové práce je závislý na využití dostupných zdrojů. Někdy se v důsledku určitých faktorů, vnitřních nebo vnějších nedokáže tato práce dále rozvíjet. V takové situaci používají sociální pracovníci různé zdroje: materiální a lidské, k pomoci a uspokojení klienta. Ale před použitím různých technik u klienta, je nutné znát jeho psychosociální problémy, aby se vytvořily postupy, které budou dosažitelné při řešení problémů. V principu společenského řešení případu se uplatňují úzké vztahy mezi sociálním pracovníkem a klientem. Vztah je médium, jehož prostřednictvím jsou změny způsobené v chování a osobnosti klienta (Hollis, 2000, s. 3-5).

### **3.3. Situační intervence**

Dle Pojmosloví České asociace streetworku je situační intervence formulována jako sociálně pedagogická práce, která má výchovný charakter v prostorách klubu. Sociální pracovník vstupuje do interakce mezi uživateli služby, pomáhá zmírnit situaci a využívá různé techniky sociální práce, aby zmírnil efekt dané situace (Pojmosloví, ČAS, 2008, s. 6).

Intervence je zaměřená na osobu, nebo skupinu osob, jež jsou klienty zařízení určité sociální služby (Musil, 2004, s. 52). Situační intervence je jednou ze základních forem, nabízených v NZDM při všech aktivizačních činnostech. Je prováděna i v navazujících aktivitách i mimo prostory klubu, a to především na akcích (sobotní akce, dětský den, turnaje ve „fotbálku“).

V § 62, v zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., který se týká nízkoprahového zařízení pro děti a mládež je vymezena situační intervence jako okamžitá pomoc sociálního pracovníka při řešení naléhavých neshod/kontroverzí. Pracovník vstupuje do vzniklé situace přiměřeným způsobem a zakročuje s důrazem na výchovný zřetel situace. Především se

jedná o intervence, které souvisí s porušováním pravidel, vytváření bezpečné atmosféry v klubu a vysvětlování norem (Popis a realizace poskytovaných sociálních služeb, § 62 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež).

Cílem intervence je nalézt řešení problému v prostředí, konkrétně v klubu, kde je klient veden. Znaky, které by měla intervence vykazovat, jsou především zaměřené na řešení nepříznivé sociální situace klienta. Dále by měla intervence vykazovat základní principy sociální práce, což znamená přispívat k aktivizaci klienta s cílem zvýšit jeho schopnosti a kompetence, tak aby je postupem času byl schopen provádět sám, bez podpory sociálního pracovníka, nebo s minimální pomocí. Intervence přispívá k naplňování individuálního plánu, který je dle zákona o sociálních službách povinný sociální pracovník vytvářet. Intervenci můžeme vést s klientem individuálně, nebo ve skupině. Skupinová intervence se mezi dětmi předškolního a školního věku velice osvědčila, jelikož klient získá odbornou pomoc v rámci skupinové práce s více osobami. Intervence musí být vykázána v záznamu o intervenci, který je vždy proveden v individuálním záznamu o průběhu poskytování služeb - Systém PePa (alias Perfektní Pamatovák) -evidenční nástroj určený pro NDZM (Metodika práce s dětmi a mládeží, 2015).

### **3.4. Krizová intervence**

Z počátku bych ráda vysvětlila pojem krize a její příčiny, poté se zaměřím na definici krizové intervence. O krizi je napsáno hodně publikací, já se pokusím pouze obecně popsat tuto problematiku. Krize je označována jako dovršení nějakého principu směřujícího k naléhavé změně. Výraz krize byl používán především v medicíně. V posledních letech je pojem krize využíván i v dalších směrech: sociálním, psychologickém a ekologickém. V psychosociálních vědách je krize charakterizována jako střet s překážkou, kterou jedinec není schopen sám bez cizí pomoci zvládnout. Krize se týká člověka jako celku. To, jak se jedinec vyrovnává s krizí je také ovlivněno zkušeností z minulých krizí. Zkušenosti z minulosti, jak člověk obstál či neobstál v krizích, dává východiska k spolehnutí se nad vlastní kapacitou do budoucna (Matoušek, 2003, s. 120).

Vodáčková popisuje příčiny krize jako souvislost principů dvojí kvalifikace. Má-li dojít k reakci organismu, musí se propojit vyladěnost organismu s vnějším spouštěčem. Mezi vnější spouštěče patří:

- a) ztráta objektu – jedná se o ztrátu čehokoliv. Např. ztráta osoby úmrtím, zrada, ztráta hybnosti, selhání ve zkoušce, zklamání, rozchod atd.
- b) změna – jedná se o zlomy v životě, ať už s pozitivním či negativním dopadem. Např. změna zdravotního stavu, změna letního a zimního času, změna v rodině, na pracovišti atd.
- c) volba – jedná se o volbu mezi dvěma stejnými kvalitami. Jde o volbu mezi dvěma negativními možnostmi, je řešení velice nepříznivé.

Do vnitřních spouštěčů krizí patří nutnost adaptace na vlastní vývoj změny, která pramení z neschopnosti vyhovět požadavkům vývoje. Dalším spouštěčem je jev, který je charakterizován jako náhradní opatření, aby v životě jedince mohlo dojít k plynulému vývoji za nepříznivých podmínek (Vodáčková, 2002, s. 33).

V Pojmosloví ČAS nalezneme definici krizové intervence, jako pomoc v krizi, která vznikla v životě jedince. Jedná se o diagnosticko- terapeutický přístup, který vede ke zvládnutí psychické krize. Nejčastěji má krizová intervence podobu rozhovoru, který pátrá po příčinách krizového stavu. Krizová intervence je zaměřená na zvládnutí obtížných potíží a hledá vhodná opatření k zlepšení klientova stavu. Sociální pracovník, který nemá kvalifikaci v krizové intervenci, může poskytnout pomoc v rozsahu akutní krize, poté doporučit odborníky (Pojmosloví, ČAS, 2008, s. 6)

Za zmínku stojí služba telefonické krizové intervence, kterou především využívají děti a dospívající (např. Linka důvěry). Kvalifikovaný pracovník by měl znát zákonitosti vývoje dítěte, protože v hovoru s ním musí použít srozumitelný jazyk. Když dítě volá, hovor se bere vážně. Zjišťuje se, proč dítě volá, jaký má problém a je třeba ho pochválit, za to že telefonuje. Je velice důležité zjistit kontext situace dítěte, ve které se nachází. Hovory se směřují k řešení situace, humor a spontánnost může situaci odlehčit. Témata, proč děti nejčastěji volají, mohou být např.: špatný prospěch ve škole, vysoké nároky rodičů, týrání, zneužívání, úmrtí v rodině, šikana, problém s učitelem, útky z domova, sebevražedné sklony, obava, nuda, nemít komu sdělit radostnou zprávu apod. (Vodáčková, 2002, s. 264-267).



### 3.5. Poradenství

Poradenství poskytují téměř všichni lidé, se kterými jsme v běžném kontaktu. Člověk má schopnost komunikovat, učit se, pracovat s informacemi, rozhodovat se a řídit svou osobnost. Sociální poradenství je rozděleno na základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství.

Základní sociální poradenství dává osobám potřebné informace podporující k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zaopatřit. Každá osoba v nepříznivé sociální situaci má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství. Sociální pracovník provádí úkony, které hledá řešení nepříznivé sociální situace a informuje o návazných sociálních službách. Dále informuje o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě. Mezi základní činnosti patří zprostředkování kontaktu se sociálním prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání běžných činností. Mezi zásady patří: bezplatnost, nestrannost, diskrétnost, nezávislost, dodržování práv klientů. Sociální pracovník respektuje rozhodnutí klienta, služby přizpůsobí potřebám klientů a pohlíží na celkovou situaci uživatele (Matoušek, 2003, s. 83-97).

Odborné sociální poradenství je zaměřeno na potřeby jednotlivých sociálních skupin v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí, zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek. Patří sem občanské poradny, které poskytují praktické a věcné informace, a zaměřuje se na odbornou sociální pomoc ve prospěch klienta. Sociální poradenství se zaměřuje na osoby, které jejich způsob života může vést ke konfliktu se společností. Jsou to osoby závislé na návykových látkách, osoby bez přístřeší, mladiství delikventi apod. (Matoušek, 2003, s. 83-97).

Pojmosloví ČAS nahlíží na poradenství jako na intervenci, která se vede s klientem formou rozhovoru v terapeutické místnosti (či jiné místnosti, ne však v prostorách klubu s ostatními uživateli), obsahuje vyhodnocení situace, informace k řešení a odstranění obtíží

formou rady. Jedná se o proces, který řeší aktuální problémy a snaží se zvyšovat kompetence klientů problémy řešit. V NZDM se poradenství využívá hlavně na problematiku vztahů (s vrstevníky, v rodině, ve škole), nevhodné trávení volného času, návykové látky apod. (Pojmosloví, ČAS, 2008, s. 6).

### **3.6. Práce se skupinou**

Pojem skupina je jeden ze základních konceptů sociologie a sociální psychologie, využívaný i v pedagogice. Je to soubor dvou, nebo více osob, které sdílejí pocity a jsou k sobě vázány rovnovážnými vzorci sociální interakce. Skupiny se rozlišují podle velikosti (malé a velké), podle typu vztahů (formální a neformální). V NZDM se uplatňuje formální typ vztahů, který je specifický svou dynamikou (Průcha a kolektiv, 1995, s. 200).

Skupinová práce poskytuje řadu možností, které individuální práce s klientem nemůže nabídnout. Skupinová dynamika aktivizuje tvořivost, energii a odvahu ke změně. Sociální pracovník pomáhá rozvíjet fungování skupin v pozitivním smyslu, tak aby se každý jedinec vyvíjel v souladu s cíli, které si skupina na začátku nastavila. Patřičnou pozornost si zaslouží sociální pracovník, který se objevuje ve skupině v roli terapeuta, konzultanta, nebo je zdrojem skupinové aktivity. Je velmi užitečné, když vzniknou skupiny lidí, kteří sdílejí zkušenosti a mají podobné zájmy, či cíle. Člověk si tak díky vzájemné interakci uvědomí, že se ve své situaci neocítá sám. Ve skupině se jedinec postupně otevírá a překonává bariéry v komunikaci. Ve skupině vznikají nové pohledy na řešení problémů, je zde prostor pro výměnu názorů. Vzniká zde silná vůle se prosazovat, formulovat své požadavky, pevněji se držet vizí. Je zde vzájemná vůle k pomoci, ohleduplnost, laskavost, a lépe se dodržují skupinová pravidla (Matoušek, 2003, s. 153-155).

Skupinové metody můžeme využít pro aktivizaci a rozvíjení sociálních dovedností u různorodých cílových skupin klientů, k vytváření skupinové podpory, pro diskusi sociálních vztahů se členy skupin. Sociální práci se skupinou nelze zaměňovat s terapeutickou skupinou. Ve zkráceném znění popíši tři orientace sociální práce se skupinou, kterou objasňují Middlemanová a Goldberg:

1) Primárně zaměřená na skupinu, sekundárně na jedince – je zaměřena na posílení sociálního fungování členů skupiny. Směřuje ke změně a nachází uplatnění v centrech pro rodiny a děti, v nemocnicích, nápravných zařízeních apod.

2) Primárně zaměřena na jednotlivce, sekundárně na skupinu – je zaměřen na jedince, kteří mají problém se sociální adaptací. Dá se využívat při léčbě nefunkčních vztahů, drogové závislosti, nebo poruchy nálad. Skupinová terapie může být prevencí, krátkodobou krizovou intervencí, či léčbou.

3) primárně zaměřena na skupinu či skupinu a jednotlivce současně – primární pozornost je věnovaná skupině, sekundární jednotlivci. Je zaměřena na dosahování cílů, vzájemnou pomoc všech členů skupiny, rozvoj skupiny a následnou soudržnost. Sociální pracovník pomáhá získávat informace jeden o druhém.

(in Kuzníková, 2013, s. 14-17).

Skupiny vytvořené v NZDM tvoří pevný celek, na které je tak nahlíženo. Role ve skupině se mění, podle toho jací členové se sejdou. Je zajímavé sledovat jedince, a jejich chování ve skupině jiných klientů, než na kterou jsou zvyklí (noví klienti, “staronoví“). Každý nový člen skupiny, či člen, který v klubu nebyl dlouho, změní celou dynamiku skupiny.

### **3.7. Volnočasové aktivity**

Charakteristika volného času zní podle Průchy a kolektivu následovně: je to čas, který mladý člověk využívá dle svého uvážení na principech svých zájmů Tento čas je věnován pouze péči o vlastní já (včetně potřeby spánku). U dětí je na výchovu a vzdělávání zaměřena pedagogika volného času (Průcha a kolektiv, 1995, s. 255).

S volným časem nakládáme dle vlastní vůle, odvíjí se dle životných podmínek, prostředí a konkrétních podmínek, v kterých žijeme. Existují dva problémy, jak naložit s volným časem. Buď je nedostatek volného času, nebo chybí schopnost jak s volným časem naložit. Děti postrádají efektivnost, jak využít volný čas. Dle výzkumu prováděného Sakem se ukázalo, že mládež věnuje nejvíce času sledování televize, počítačovým hrám a poslouchání rozhlasu (v průměru 17 h týdně). Četbě se děti věnují velice málo, v průměru čtyři hodiny týdně. Efektivitě trávení volného času je třeba děti učit. Volba vhodných aktivit pomůže, aby dítě nezahlálo a nenudilo se, protože to může vést ke vzniku sociálně patologickým jevům. Existují určité faktory, které zapříčiní, že se dítě nemůže věnovat činnostem, kterým se věnují ostatní děti (kroužky, sportovní kluby apod.), jsou to převážně finanční prostředky, či možnosti dané lokality (Kraus, Poláčková, 2001, s. 161).

Volnočasové aktivity v NZDM mohou být prostředkem, jak se vzájemně poznávat, sdílet zážitky a úspěchy. Podstatnou složkou vztahu mezi klientem a pracovníkem je důvěra, která se rozvíjí při nějaké aktivitě. Důležitou roli zastupuje zábava, kterou klient prožívá při volnočasových aktivitách a vede k sociálně – pedagogické práci. Děti s nenaplněným volným časem rádi využívají aktivit, které klub nabízí, cítí přirozenou potřebu naplnit si svůj vlastní čas smysluplnou aktivitou. Volnočasové aktivity sblíží pracovníka s klientem a dokáží navázat vztah, což se dá využít jako nástroj pro vytvoření prvokontaktu. Tyto aktivity vychází z iniciativy klientů, pracovníci pouze přihlížejí, či zapůjčují herní nebo pracovní pomůcky. Jedná se o běžné činnosti, do kterých pracovníci nejsou zapojeni, při složitějších činnostech pracovníci poskytují podporu (Pojmosloví, ČAS, 2008, s. 7).

Do volného času, který děti tráví v klubu, by se dalo zařadit i doučování, které se uskutečňuje individuální formou. Převážně se jedná o dlouhodobé doučování, kdy lektorka volného času doučuje děti, které mají problémy s učením (např. specifické poruchy učení). Klient pravidelně dochází na doučování a má svůj vlastní učební plán. Některé děti potřebují pouze pomoc s úkolem, jelikož na něj sami nestačí, rodiče jsou zaneprázdnění, nebo sami zadanému úkolu nerozumí. Doučování zahrnuje konkrétní zakázku, v čem si klient neví rady. Sami rodiče, či škola posílají děti do klubu, aby si zlepšily známky a byly na výuku připraveny. V některých případech zahrnuje doučování i pomoc při hospodaření s penězi, a seznámení s hygienickými a společenskými návyky apod. Doučování spadá do preventivního, výchovného a vzdělávacího programu, který NZDM dětem nabízí (v této části čerpán z vlastní praxe z nízkoprahového zařízení pro děti a mládež).

## 4. Sociální fungování a reflexivní životní zvládání

V této kapitole a jejích částech se věnuji sociálnímu fungování, které je zaměřeno na podporu fungování klienta, a spočívá v pomoci klientovi obnovit nebo udržet schopnost vytvořit soulad s jeho očekáváním a očekáváním prostředí. Dále musíme klienta podporovat, abychom dospěli k oboustrannému naplnění těchto očekávání. Jak uvádí Musil a Navrátil, individuální plánování služby by mělo vycházet z komplexního posouzení životní situace klienta, které je základem pro plánování postupu směřujícího ke zlepšení této situace (Musil, Navrátil, s. 65, 2007). Tato stať mi přijde zajímavá, protože souvisí s procesem individuálního plánování, které je stěžejním tématem celé práce.

### 4.1. Sociální fungování

Sociální fungování závisí na schopnosti zvládat problémy a na přístupu k odpovídajícím informacím a službám. Tento pojem zrcadlí schopnost jedince reagovat na nároky, které na něj klade prostředí a odpovídá tak společenským normám dané komunity. Sociální fungování se opírá o životní situaci člověka, tak aby objasnila napětí mezi osobou a prostředím v reálném čase a prostoru. Mezi očekáváním prostředí vzniká nerovnováha, jak zvládat náročné situace, ale také vzniká nerovnováha mezi požadavky prostředí, které na člověka vyvíjí jeho zvládání (Musil, 2004, s. 182 – 183). Z této definice se odvíjí hlavní podstata konceptu sociálního fungování, které klade na člověka své specifické požadavky, a člověk na ně reaguje v interakci v permanentním prostředí.

Tato definice sociálního fungování je pro mě dle dostupných zdrojů nejpřesnější: „Sociální fungování je podmíněno naplněním fyziologických (*jídlo, přístřeší, bezpečí, zdraví a péče o ně, ochrana*), psychologických (*pocit zvládání očekávání, sebedůvěra, sebeúcta, osobní identita*) a sociálních (*pocit sounáležitosti, sdílení, společenství, uznání a oprávnění*) a noogenních (*též duchovních*) potřeb (*naplnění hodnot, morální přesvědčení o správnosti jednání, prožitek krásného, náboženské přesvědčení, kulturní identita, přesvědčení o smysluplnosti života*).“ (Barker, 1995, in Navrátil a Musil, 2000, s. 133)

Dubios a Krogsrud Miley (1999) vysvětlují vymezení sociálního fungování na tři typy, které vyžadují rozdílnou intervenci ze strany sociální práce:

a) adaptivní (přizpůsobivé) sociální fungování – lidé a jejich prostředí jsou ve vzájemné interakci aktivovat své zdroje. Tyto zdroje jsou dostačující a dostupné. Lidé, kteří mají

v tomto prostředí problémy, jsou schopni je řešit. Tito lidé se adaptují do nově vzniklých situacích, nebo vyvolají změny v jejich prostředí. S takovými lidmi se v rámci sociální práce pracuje na základě zakázky.

b) rizikové sociální fungování – v případě specifických problémů jsou lidé zranitelní, a nemají vlastní zdroje, jak řešit tyto problémy. Těmto problémům by se dalo předcházet v rámci prevence, aby nedošlo k budoucím potížím. Avšak je třeba dát si pozor, aby se neobjevil jev zvaný labeling (nálepkování), což znamená, že označíme některé jedince za rizikové. Sociální pracovníci by měli vést klienta k podpoře kompetencí, aby pracoval se systémy, které vytvářejí rizikové situace.

c) maladaptivní (nepřizpůsobivé) sociální fungování – člověk sám bez cizí pomoci není schopen řešit vzniklé problémy. Sociální pracovníci musí směřovat intervenci k obnově klientova sociálního fungování a vnímat sociální prostředí klienta jako kontext jeho individuálního života. Sociální práce má za úkol, aby na tyto lidi bylo nahlíženo lépe, aniž by změnili svoje sociální prostředí (např. zneužívání sociálních dávek, které vede k ekonomickým problémům. Dle většinové společnosti jsou viníci nepřizpůsobiví občané, ale že do této skupiny patří senioři, handicapovaní lidé nebo rodiče s dětmi, na to společnost nebere ohledy) (Janebová, 2014, s. 107).

Na psychickou pohodu a zdraví člověka mají dopad nepříznivé životní události, proto je velice důležitá sociální opora. Ta se týká toho, jak pozitivně působí na jedince jeho okolí. Opora může mít podobu emocionální (projevy náklonnosti), instrumentální (pomoc prostřednictvím konkrétních nástrojů) a evaluační (pozitivní hodnocení). Když je jedinec přijat svým okolím, dodává mu to pocit důvěry, jistoty, spokojenosti se sebou samým. Když se hodnotí situace jedince, je důležité znát okolnosti. Je důležité rozpoznat, zda se jedná o primární hodnocení (reflexivnost/impulzivita, závislost/nezávislost) nebo o sekundární, které zahrnuje zvažování strategií zvládnání. To souvisí s řadou teoretických a psychologických konceptů jako např. teorie beznaděje-bezmoci, či odhadu vlastní zdatnosti. Vnímá vlastní účinnost, která má vliv na fungování člověka. Řeší-li člověk aktivně své situace, rozvíjí širokou škálu strategií zvládnání (coping). Copingové strategie zvládnání jsou zaměřené na problém, emoce a na disfunkční strategii. Strategie zaměřené na problém jsou zaměřené na dosahování cílů. Strategie zaměřené na emoce mají pomoci zajistit sociální oporu, přijetí problémů. Dysfunkční strategie zahrnují pocit bezmoci, vzdání se cíle, odvádění pozornosti od problému (v případě klientů NZDM se může jednat např. o drogovou problematiku) (Bandura, 1994, s. 84).

## 4.2. Reflexivní životní zvládání

Reflexivní životní zvládání je spjato s pojmy sociální fungování, životní situace, životní očekávání a životní plánování. Člověk zažívá různé situace, které buď zvládá, nebo nezvládá. Reflexivní zvládání je zaměřeno na člověka a jeho identitu, a na to jak uskutečňuje své nároky v prostředí. Princip sociálního zvládání tkví v tom, jak člověk podchytí situaci, kterou prožívá v rámci prostředí, které na něj klade požadavky a základem je jeho životní očekávání. V průběhu práce s klientem klade reflexivní přístup důraz na vnímání hodnoty vlastních sil. Sociální pracovníci uvažují o klientově konkrétní životní situaci a snaží se mu ji ukázat z různých pohledů a perspektiv. Reflexivní přístup je založen více na praxi, než teorii. Sociální pracovníci počítají s nejistotou při posuzování o rozhodování o klientově situaci (Navrátil, 2009, s. 30 – 50).

Při posouzení reflexivního zvládání upřednostňují sociální pracovníci hloubkovou znalost klientovy situace. Metody, které používají při posouzení, jsou hloubkové rozhovory, pozorování, studium z dokumentace. Konečné výsledky jsou zpracovány formou kvalitativní analýzy. Sociální pracovník při posouzení využívá individuální vztah, který má s klientem, úsudek a reflexi. V některých případech se sociální pracovníci nebrání využít při posouzení klientovy situace i přístup podložený studiem odborné literatury. Tento přístup dává sociálnímu pracovníkovi roli vědeckého pozorovatele, protože významně spolupracuje s aktéry sociálního okolí (Janebová, Smutek, 2008, s. 22).

Cílem reflexivního posuzování životní situace klienta je otevírání prostoru pro zohlednění "různých pravd", s nimiž klient žije. D'Cruzová vnímá reflexivitu jako úsilí sociálního pracovníka, aby podpořil klienta v jeho životním rozhodování. Ve druhém typu reflexivity hovoří o využívání profesních znalostí, které vyjadřují kritické hodnocení. Ve třetím typu reflexivity poukazuje na faktory, které ovlivňují tvorbu dění. Během tohoto procesu je důležité pracovat s emocemi, které ovlivňují okolnosti a případně s sebou nesou důsledky (in Navrátil, Janebová, 2010, s. 20).

Podle Payna je důležité brát ohledy na jedinečnost klientů, se kterými se provádí intervence. Poznatky z klientova života vstupují do interakce mezi jeho jedinečností a jeho situací. Payne považuje za směrodatné usilovat o porozumění jednotlivci, a jeho situaci s tím, že pozná jeho obecné rysy, poté zohlední specifické životní podmínky jedince. Při těchto různých úvahách pak může sociální pracovník vybrat způsob práce s klientem (in Navrátil, Janebová, 2010, s. 40).

### 4.3. Posouzení životní situace

Význam posouzení životní situace vnímá Navrátil jako velice kvalitní zdroj sociální práce. Charakterizuje ho jako soubor činností, který obsahuje pozorování a rozhodnutí probíhající v prvotní fázi pomáhajícího vztahu, ale také jako formální a úplnou analýzu. Je třeba vnímat posouzení životní situace jako součást procesu sociální práce, společně s plánováním, intervencí a výsledným zhodnocením. Všechny fáze na sebe vzájemně navazují. Intervence nelze oddělit od posouzení v praktickém kontextu (Navrátil, 2008, s. 13).

V sociální práci je posouzení životní situace nejobtížnější a Navrátil na něj klade značný význam. Stojí si za názorem, že toto téma v sobě zahrnuje značné množství otázek o pravdě a poznání týkající se moci a etiky sociální práce. V procesu posouzení vidí spor, který může vzniknout mezi pracovníkem a klientem, když chce pracovník uchopit pravdu o klientovi a jeho situaci. Klient se potýká s problémy, nebo se ocitá v tíživé životní situaci. Posouzení pomáhá v odhalení a řešení těchto situací. Poté je naplánovaný zásah do určité situace, nebo procesu, který mění nebo narušuje životní cyklus klienta (Navrátil, 2009, s. 60).

V některých případech se může stát, že sociální pracovník si dopředu vytvoří o klientovi představu a zamezí tak možnost poznání skutečnosti. Je důležité, aby si sociální pracovník zjistil nezbytné informace, díky kterým pozná příběh klienta, a může si uvědomit, že má moc interpretovat jeho životní cestu. V první řadě dbá sociální pracovník o zájem klienta (Navrátil, 2008, s. 11).

Hlavním cílem posouzení je, aby sociální pracovník poznal klientovu situaci ze všech úhlů pohledu, a mohl tak zjistit na problematické oblasti v jeho životě. Poté naplánovat kroky k nápravě, a následně je odůvodnit. To, jak sociální pracovník posoudí klientovu situaci, závisí také na jeho životních zkušenostech a empatii (Navrátil, 2008, s. 73).

Podle Hollandové se určují dva přístupy posouzení. První je kvalitativní, který se zaměřuje na vytváření posuzovacích nástrojů, kterými se měří hodnoty životní situace klienta. Druhý přístup je kvantitativní a zaměřuje se na reflexi jednotlivých stránek životní situace klienta. Kvantitativní strategie má dojít k výsledkům, které jsou objektivní a vzájemně propojené, a s názorem posuzovatele se nepočítá. Kvalitativní strategie je opřená o odbornou reflexi posuzovatele, který se snažil klientovu situaci pochopit (in Navrátil, 2007, s. 73).



## 5. Individuální plánování

V této kapitole se věnuji procesu individuálního plánování, který se stává nástrojem podporující efektivitu a prospěšnost sociální služby. Základní metodou je komunikace mezi klientem a sociálním pracovníkem. Individuální plán (dále IP) je proces, který je zaměřený na člověka smýšlejícího na základě svých představ o změně v dané oblasti svého života.

Povinnost individuálně plánovat vychází ze zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů - §88. Popis průběhu individuálního plánování se nachází ve Vyhlášce č. 505/2006 Sb., konkrétně ve standardu č. 5 – standardy kvality sociálních služeb. Tento standard určuje nutnost informovat zájemce sociální služby o povinnostech, které pro něho vyplývají ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, a o způsobu poskytování. Vše je zapsáno srozumitelným jazykem, tak aby tomu zájemce rozuměl. Plánuje se s klientem, dle jeho osobních cílů, potřeb a schopností sociálních pracovníků, kteří službu poskytují. Pracovník vede písemné záznamy o průběhu poskytování sociálních služeb (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 88).

Individuální plánování je proces, který je v kontextu NZDM chápán jako dlouhodobá práce s uživatelem, která začíná se všemi klienty uzavřením dohody (ústní nebo písemnou formou). Na základě rozhovorů s uživatelem se uzavírá zakázka, která v rámci kontaktní práce může trvat různou dobu. Pracovníci se zajímají o situaci klienta, sledují jeho životní příběh a obtížná téma s ním řeší dle intervencí, které jsou zakotveny v Pojmosloví NZDM. Výstupem individuálního plánování je individuální plán, který může mít rozmanitou podobu. V NZDM mohou být individuální plány tvořeny pro krátkodobé, či dlouhodobé zakázky klientů a jsou spojené s aktivitou klientů v klubu.

Individuální plán je vždy vázán na zakázku konkrétního klienta a končí naplněním cíle. IP obsahuje dohodu, a všechny nezbytné náležitosti. Poskytovatel služby ve své evidenci dokládá průběh procesu IP formou zápisů. NZDM používá evidenci jako je např. PePa. V této evidenci je kolonka, kde se individuální plány zapisují a vytváří se kroky k jeho realizaci a naplnění cílů. Veškeré plány jsou revidovány a vždy konzultovány s klientem. Za IP odpovídá pracovník, nikoliv klient. Záznam o IP by měl obsahovat jasný a měřitelný cíl (SMART cíle), kroky vedoucí k dosažení cíle, způsoby, kterými se dá poznat, že je IP naplněn, hodnocení práce s klientem a stanovení nových cílů (MPSV a kolektiv autorů, 2008, s. 76-78).

Dle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v § 3 je účel poskytování sociálních služeb sociální začleňování, k čemuž směřuje individuální plánování. Sociální začleňování se tak odráží v cílech individuálního plánu s konkrétními klienty. Dále tento zákon ukládá povinnost každé organizaci zhotovit metodiku plánování. Písemné individuální záznamy o průběhu poskytování služby vede konkrétní klíčový pracovník. Služba je plánovaná společně s uživatelem, a vždy má přednost jeho osobní cíl.

## **5.1. Kritéria k vypracování individuálního plánu**

Každý pracovník potřebuje vodítko k tomu, aby vytvořil kvalitní individuální plán "ušitý na míru" pro klienta. Proces plánování směřuje úsilí k tomu, aby sociální pracovník na prvním místě zjišťoval klientovu sociální situaci. V procesu zjištění klademe otázky typu: Co potřebuješ překonat? Co se v tvém životě odehrává? Ujišťujeme se tak, zda vůbec máme do klientovy situace zasahovat. Tato kapitola mi přijde důležitá pro praxi sociálního pracovníka, který se teprve učí pracovat s procesem individuálního plánování.

Používám zde myšlenky Aleše Herzoga, který sestavil pět základních otázek, jak poznat dobrý individuální plán:

- 1) Dá se v plánu poznat, co je nepříznivá sociální situace klienta? Co přesně klient řeší? Hrozí mu něco špatného?
- 2) Máme dobře stanovený cíl, který odpovídá nepříznivé sociální situaci klienta? Můžeme s cílem klientovi pomoci?
- 3) Odpovídají kroky stanovenému cíli? Dá se z těchto kroků poznat, co je v kompetenci pracovníka, a co klienta?
- 4) Dá se plán dobře hodnotit? Vyjdou nám patrné výsledky, co se podařilo a co ne?
- 5) Je klient srozuměný s tím, co se do plánu píše? Jaké budou reakce, když si jej přečte?

V rámci svého výzkumu Herzog přišel na kritéria, která popisuje následovně. Nejdůležitější je zjistit popis nepříznivé sociální situace, kterou pracovník v rámci individuálního plánu řeší s klientem. Při zjištění, že uživatel spadá do nepříznivé situace a služba je pro něj vhodná, může sociální pracovník vypracovat dobrý individuální plán. Ten musí obsahovat dostatečné množství objektivních a věcných informací. Informační přiměřenost obsahuje záznam o plánování, domluvě mezi pracovníkem a uživatelem, a nástroje, jak tyto informace předávat ostatním pracovníkům. Záznam IP obsahuje: popis nepříznivé sociální situace klienta, cíl spolupráce, kroky a případnou revizi, která je

naplánována po uplynutí doby IP. Pro řešení nepříznivé situace je důležité stanovit vhodnou formu k jejímu řešení. K následnému efektu dochází při rozvoji spolupráce s poskytovatelem služby a klientem. Záznam plánu by měl být transparentní, jelikož vypovídá o tom, na čem se pracovník s klientem domluvili. Odráží tak vzájemnou důvěru a respekt z obou stran (Herzog, 2016)

## **5.2. Možnosti individuálního plánování v NZDM**

Každá organizace má nastaveny různé formy zpracování IP. Písemný IP zpracovává klíčový pracovník, dle svých kompetencí. Pro potřeby NZDM je důležité, aby se individuální plánování realizovalo formou opakujících se rozhovorů, a díky tomu se mapuje životní situace a možnosti uživatelů. Kvůli časté frekvenci rozhovorů se dá zjistit osobní cíl spolupráce, protože mapování je základem pro stanovení těchto cílů až k jejich realizaci. Proto je nutné, aby se tyto skutečnosti odrážely v individuálním plánování (Herzog, 2010, s. 105).

Bicková se zaměřuje na plánování dle druhů zakázky:

1) Plánování krátkodobé zakázky – tento druh zaznamenání IP spočívá v aktuálním řešení zakázky uživatele. Jde o zakázku, která musí být vyřešená v reálném čase, aktuálně na místě. Cíl spolupráce a naplnění zakázky souvisí s některými cíli NZDM (např. začlenění „outsiderů“ do skupiny).

2) Plánování dlouhodobé zakázky – možnost zpracování IP je do šesti měsíců od zadání zakázky. Cíl je též závislý na konkrétních možnostech NZDM. Plánování dlouhodobé zakázky se tvoří v klubu, nebo v kontaktní místnosti. Uživatel přijde s konkrétní zakázkou za svým klíčovým pracovníkem, stanoví si cíle, které vedou k řešení nepříznivé situace. Pracovník spolu s uživatelem navrhne jednotlivé kroky vedoucí k realizaci IP. Je důležité si stanovit naplnění kroků, časový horizont a termín revize. IP se uzavře, pokud pracovník zjistí, že uživatel nemá žádnou další zakázku. Dobrou technikou pro získání informací je rozhovor. Pracovníkovi tak umožní zmapovat situaci o potřebách, přáních a hrozbách v klientově životě. Stane-li se, že uživatel nemá žádnou zakázku, pracovník, alespoň zkusí využít techniku rozhovoru k zjištění, zda uživatel sociální službu potřebuje.

Proces jednání s uživatelem o službě, dohodě a následné IP se shoduje s metodikou standardů kvality sociálních služeb. Dílčím cílem k celé spolupráci je důvěra mezi pracovníkem a uživatelem služby (Bicková, 2011, s. 189).

### 5.3. Styly vycházející z individuálního plánování

Tyto modely, či styly, jak je nazývá Aleš Herzog, pomáhají sociálnímu pracovníkovi pochopit proces individuálního plánování. Jsou vodítkem, směrem jak IP uchopit a zapsat. Používám tedy teorii Aleše Herzoga, který je průkopníkem individuálního plánování v nízkoprahových službách.

**Styl příběh:** Zaznamenávání IP touto formou připomíná tvorbu kazuistiky. I když klienta neznáme, zapsaný příběh nás dokáže zaujmout hned po přečtení prvních řádků. Je to jakýsi popsání příběhu s otevřeným závěrem. Metodika zpracování je realizována formou rozhovoru, jehož obsahem je životní situace, potřeby a potencionální hrozby v životě klienta. Pracovník, který si plán čte, může být vyděšený obsahem textu. Dobře naformulovaný plán stylu příběh zajišťuje jeho dlouhodobější životnost, a revize je potřebná až po delší době. Pracovníkům tak může ušetřit čas strávený nad administrativou. Je-li klient otevřený a rád si povídá se svým klíčovým pracovníkem, je dobré s ním posedět a povídat si o jeho problémech v kontaktní místnosti. Je to lepší varianta, než si každý den podrobně zapisovat, co se s klientem plánovalo a řešilo. Až po pořádné rozmluvě se může vytvořit a zapsat dobrý plán. Styl příběh se dá využít v případě, kdy už máme navázaný vztah s klientem, jeho zakázka je dlouhodobějšího charakteru, řešení jeho problémů zasahuje do různých oblastí klientova života. K vytvoření IP je potřeba dobře nadefinovat nepříznivou situaci a cíl spolupráce. Hledat možnosti, v čem by daná služba mohla být klientovi nápomocná. Plán typu příběh dokazuje dovednost sociálního pracovníka pracovat s metodou případové práce, a především schopnost komunikovat s klientem, motivovat ho, přemýšlet o něm.

**Styl úkol:** Tento styl má jasnou strukturu, která je zacílená na konkrétní zakázce klienta. Plán lze uchopit a sestavit z hlediska jevů, které se v klubu objevují. Příkladem může být např. vyřídit brigádu, pomoc s domácími úkoly, kontaktovat školu atd. IP jsou zaměřeny na úkol (Task centered approach), díky nimž se dosahuje cíle za pomoci jednotlivých úkolů. Úkolový přístup pomáhá ověřovat, že se jedná o odbornou sociální práci, či terapii. Pracovník, který zná tento úkolově orientovaný přístup, může kvalitně klientům pomoci skrze IP. Důležité je nalézt pro klienta, v co nejbližší lhůtě realizovatelný cíl. Kroky, které si stanovíme s klientem, jsou naplněné pouze jím samotným. Tímto stylem se dá naplánovat téměř cokoliv, což může být pozitivní, ale i negativní. Ve chvíli, kdy klient nebude dostatečně motivován, se může stát, že IP nebude aktuální a nenaplní se ani první krok. To může vést k bariéře mezi klientem a pracovníkem. Př. „Dobře jsme si vše naplánovali, a já

se na to...“ Tento styl není vhodný k zaznamenávání, když má klient mnoho obtíží. Buď se vymezi ten nejzásadnější problém, nebo vznikne touha vyřešit mnoho, která vede k neúspěchům a k negativnímu myšlení. Použití tohoto stylu vychází i z intuice sociálního pracovníka u konkrétního klienta. Tato metoda praktické pomoci nemusí být šťastnou volbou v případě, kdy je potřeba celostní přístup. Tento styl se hodí použít, když je zakázka dosažitelná v krátkodobém nebo střednědobém horizontu. Klient je alespoň částečně motivovaný ke změně, a dobrý plán mu dává návod, aby nezapomněl kdy má co přesně udělat.

**Styl teď a tady:** V NZDM velice využívaný styl. Pracovníci často od klientů slýchávají věty typu: „Já nic nechci, nemám s ničím problém“. „Chci si jen malovat“, „Jen si poslechnu písničky a půjdu“ Aktivita tedy vychází od pracovníků, kteří se ptají, nabízejí možnosti využití času, pomoci, nebo jen „pokecu“. V této fázi se dá využít metoda kontaktní práce, který vede pracovníky a klienty do různých interakcí. Podstata procesu plánování se dá nalézt i v jednorázových činnostech, kterým se klient zrovna věnuje. Tento styl se realizuje v tzv. Doho doplánování, které je realizováno v rámci konkrétní situace a má méně prostoru na úzkou návaznost dohod a plánů. Naplánuje se, co proběhne, a poté se vyhodnotí jednotlivé kroky. Klient má tedy jednorázovou zakázku, která mohla vyjít z iniciativy pracovníka. Realizace nemá vymezený časový rámeček, probíhá spíše v krátkém časovém období. Typickým příkladem pro tento styl je např. jednorázové poradenství dítěti v NZDM, který si neví rady s něčím, co mu pracovník může objasnit. Pracovníci se učí o plánování přemýšlet a rádi získávají pozitivní zpětnou vazbu. Plánování není postavené na velké zakázce, spíše se čeká na to, v jakém rozpoložení klient přijde, a jak moc chce na své situaci, problému, potíži pracovat. Plán tohoto stylu je napsaný stručně, ale přitom obsahuje vše podstatné. Záznam plánu je důkazem toho, že proběhla dohoda, revize a další potřebné kroky (Herzog, 2016).

#### **5.4. Individuální plán (jednání se zájemcem o službu, dohoda)**

V rámci jednání zjišťujeme, zda zájemce spadá do cílové skupiny, a dále jakou prožívá nepříznivou sociální situaci. Je důležité, aby pracovník věděl, jaké informace má zájemci v prvokontaktu o službě předat. Informace jsou zájemci vždy předávány srozumitelným způsobem, s ohledem na jeho aktuální stav, možnosti a potřeby. Pracovník informuje zájemce o průběhu a významu služby. Jednání se zájemcem o službu má velký

význam pro očekávání ze strany uživatele. Bez stanoveného osobního cíle je těžké vytvořit IP, jelikož není z čeho vycházet. Důležité je navázat vztah se zájemcem, protože dobrý vztah je základem k vytvoření IP, a pracovník z něj může jen těžit. Zájemce je informován, že mu musí být vytvořen jeho osobní plán, který je důležité splnit v určitém časovém horizontu. Individuální plán je konkrétním nástrojem pro naplnění zjištěných potřeb uživatele a směřuje ke stavu, kdy klient již není nadále ohrožen.

O jednání se vede záznam, který je pečlivě zpracován. Poté se uzavře dohoda, která je buď ústní, nebo písemná, avšak v systému je evidována i ústní forma. Dohoda může být uzavřena anonymně (pod přezdívkou) (Bicková, 2011, s. 89).

Co obsahuje dohoda?

- Datum uzavření dohody
- Kód klienta
- Druh, rozsah a způsob poskytování sociální služby
- Místo a čas poskytování sociální služby
- Výši úhrady za služby (*v případě NZDM je klient seznámen s tím, že se jedná o bezplatnou službu*)
- Ujednání o dodržování vnitřních pravidel
- Důvody vedoucí případně k ukončení poskytování služby
- Dobu platnosti smlouvy
- Podpis pracovníka, který dohodu s klientem uzavřel

(Metodika Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, podle Standardů kvality sociálních služeb).

Po sepsání dohody si pracovník ověří, zda zájemce rozumí obsahu a struktuře dohody. Připomene mu pravidla, otevírací dobu NZDM, povinnost mlčenlivosti ze strany pracovníka a další náležitosti, které mu byly sděleny při prvokontaktu. Pracovník poskytne veškeré informace o individuálním plánování, s ohledem na jeho osobní cíl. Vydefiniuje se zde prvotní zakázka (Šuláková, 2013, s. 25).

## 5.5. Cíle stanovené metodou SMART

Záznam o individuálním plánování by měl obsahovat jasný a měřitelný cíl, kroky vedoucí k dosažení cíle a způsobem jakým lze rozpoznat, že je cíl naplněn. Pokud nedošlo k naplnění cíle je uveden popis důvodů, které k tomu vedly. Pracovník si s klientem stanovuje hodnocení, termíny a případně nové cíle.

Cíl spolupráce s uživateli je, dle doporučení metodiků a inspektorů stanovovat metodou SMART. Tato metoda nemá právní oporu v zákonu o sociálních službách, ani v navazující vyhlášce. Pro praxi je vhodné ji využít, ale není nutné ji používat v každém případě a určeným postupem (Herzog, 2016).

SMART je označení správně stanovených cílů v procesu plánování. Slovo SMART je akronymem (zkratkou) pěti anglických slov, která stručně popisují, jaké vlastnosti mají mít "chytře" stanovené cíle. Jsou to slova: Specific, Measurable, Agreed-upon, Realistic, Time-bound. V češtině tato slova znamenají: Specifický, Měřitelný, Akceptovatelný, Realistický, Termínovaný.

### Následně popíši metodu SMART

**Specifický** – Požadavek je kladen na konkrétnost: čeho chci dosáhnout, jak to bude vypadat, až svého cíle dosáhnou. Vychází z cíle, který je jasně vymezený v kvalitě a množství. Stanovíme si kroky, které k tomuto cíli povedou. Najde-li o správnou specifikaci, je potřeba ji vylepšit. Není vhodné používat: budu se snažit, rád bych dosáhnul....

**Měřitelný** – Jak změřím, nakolik jsem svého cíle dosáhl? Co bude kritériem? Měřitelný cíl bude ten, u kterého jsme schopni potvrdit jeho splnění nebo nesplnění. Případně je možné kontrolovat úspěšnost, nakolik byl cíl splněn. Úkol a jeho plnění je měřitelný tehdy, je-li založen na přesnosti. Je nutné nově formulovat úkol, který neprojde revizí.

**Akceptovatelný** – Udává, jak vysoký cíl je stanoven. Když je pro klienta akceptovatelný, bere ho za svůj, jelikož je jím odsouhlasený. Cíl by tedy měl být přijatelný pro všechny, kdo jej budou plnit. Pojem akceptovatelný je třeba vztahovat k osobám, které budou cíl plnit a určit jim za jakých podmínek

Realistický – Je vůbec možné úkol splnit? Týká se skutečnosti, kterou lze vykonat? Některé úkony totiž mohou být až nereálné, avšak dávat si vyšší cíle je potřeba. Někdy není na škodu stanovit si skromný cíl, u kterého je však lepší dosažitelnost výsledků. Pracovník a klient musí být ve shodě, že cíl má ambice a je splnitelný.

Termínovaný – Ohraničuje se tím cíl v čase, jelikož každý cíl má svůj začátek a konec. Úkoly musí mít termín, aby “nezůstaly stát na místě“ a vstupovaly kupředu. Nepochybně existují způsoby, jak fungovat bez termínů u většiny úkolů, ale to jen tehdy, když velké množství malých (netermínovaných) úkolů směřuje k většímu (termínovanému) cíli. Když není jasné, dokdy má být cíl splněn a vyhodnocen, je posuzován jako úspěšný, nebo neúspěšný a debatuje se o jeho kvalitě.

(Jindra, 2012, s. 1-01).

## **5.6. Motivace uživatelů k individuálnímu plánu**

Motivace je souhrn vnitřních a vnějších faktorů, která vyvolává, aktivuje, dodává energii lidskému jednání a prožívání. Toto prožívání a jednání směřuje určitým směrem, řídí jeho průběh a způsob dosahování výsledků. Též ovlivňuje i způsobem reagování jedince na své prožívání a vztahy k ostatním lidem (Průcha, Walterová, 1995, s. 122).

Navštěvuje-li zájemce o službu klub, a není však zařazen jako klient, je pouze návštěvník, u kterého není vykazována sociální práce. Proto je zájemce o službu motivován k uzavření smlouvy s tím, že se mu vytvoří individuální plán a v zařízení má pak jisté výhody. Rozdíl v zacházení v rámci služby se zájemcem a klientem je různorodý, např. zájemce používá PC, ale není s ním tvořen IP. Tyto rozdíly má každá organizace nastavena dle svých směrnic a vnitřních pravidel. Služba je poskytována tak, aby u uživatelů nevytvářela závislost na ní. Sociální služba by neměla suplovat veřejně dostupnou službu (např. školní družina). Klienti by měli být poučeni o významu služby, a tím motivováni ke spolupráci (Racek, Kurz IP, 21. - 22. 10. 2015).

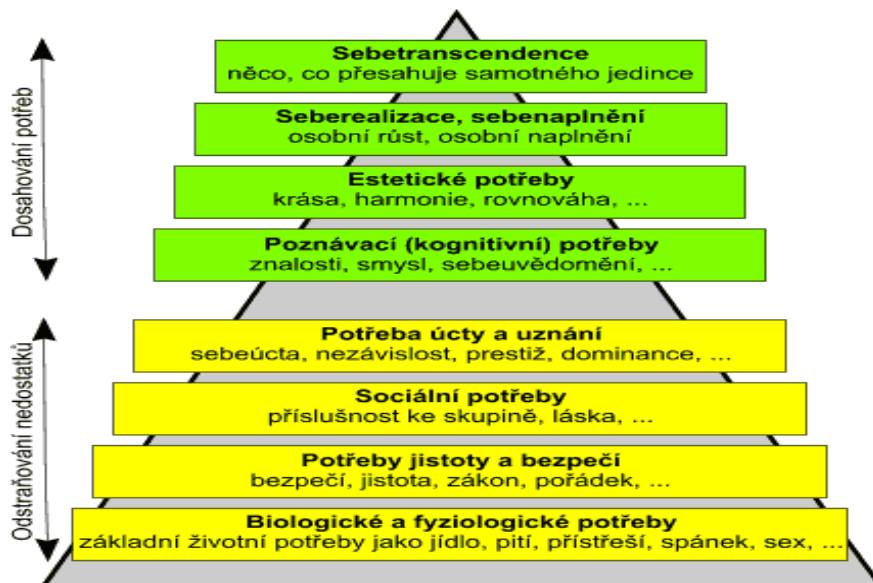
Pracovník by měl klientovi v průběhu celého procesu poskytovat podporu a motivovat jej při spolupráci na různých činnostech. Při průběžném hodnocení je také třeba zvážit, zda není nutné cíle a úkoly IP přeformulovat. Jde tady o zhodnocení toho, jakých



změn bylo dosaženo, jaké znalosti a dovednosti si klient osvojil. Smyslem většiny aktivit je posílení vnitřní motivace klientů a rozvoj jejich psychosociálních dovedností.

Individuální práce s klienty posiluje vnitřní motivaci a zaměřuje se na slabá místa, která je potřeba společně posílit. Pokaždé se jedná o individuální životní příběh klienta, na který je třeba nahlížet specificky (Šuláková, 2013, s. 45).

V rámci motivační teorie Abrahama Maslowa vzniká v jeho pojetí určitý seznam potřeb. Tato teorie potřeb je seřazena do pomyslné pyramidy, která znázorňuje hierarchii potřeb od těch nejdůležitějších, po ty méně důležité. Tato teorie je zaměřená na dosahování cílů, před prostředky, které vedou k jeho dosažení. Cíle jsou stanoveny univerzálně. Důležité je, zda je daných cílů dosaženo a tím pádem, jestli jsou potřeby naplněny (Dvořáčková, 2012, s. 56). K Maslowově motivační teorii potřeb patří tato známá pyramida, (viz obrázek č. 1). Děti ve svém vývojovém období potřebují uspokojovat všechny tyto potřeby. Ať se nachází v jakémkoliv zařízení, péči, při uspokojování jejich potřeb by jim mělo být pomoheno ve všech rovinách, ve kterých se prolínají, a to v rovině fyzické, psychické i sociální. Tuto teorii lze shrnout do základních pěti stupňů, které nebudu dále rozvíjet, jelikož podrobný výklad mi nepříjde pro tuto práci nutný.



Obr. č. 1

Zdroj:<http://www.vedeme.cz/pro-vedeni/kapitoly-vedeni/65-teorie-motivace/85-teorie-motivace.html>

## **6. Možnosti individuálního plánování u dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí a jejich realizace v praxi – průzkum**

Ve své práci se zabývám procesem individuálního plánování u dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí. V předchozích kapitolách byl předložen text, jaký má individuální plánování význam z teoretického pohledu. V empirické části se pokusím objasnit, jakým způsobem je individuální plánování využito v praxi. Zvolila jsem postup zpracování formou průzkumu, zahrnující výběr metod, technik a výzkumného souboru. Respondenti, se kterými je tento průzkum realizován, jsou stávající klienti konkrétního NZDM. Název však kvůli anonymitě klientů nezveřejňuji.

### **6.2. Vymezení problému**

Průzkum je zaměřen na význam a efektivitu individuálního plánování v NZDM. Získané informace odpovídají na otázku, zda je podoba a obsah individuálního plánování správně vysvětlen klientům, a jak oni ho vnímají. Jaké postoje mají klienti k NZDM? Odpovídá informovanost o individuálním plánování realitě? Mají individuální plány hodnotu v klientově životě?

### **6.1. Cíle a úkoly průzkumu**

Cílem průzkumu je pomocí metody řízeného rozhovoru ilustrovat, jak klienti NZDM vnímají individuální plánování. Konkrétním úkolem je zjistit, jaký pro ně má individuální plánování význam, a jestli díky této službě došli k viditelným pokrokům. Dále, jaká byla jejich životní situace, než navštívili NZDM a jakým způsobem zasáhlo zařízení do jejich života. Cílem mé práce není reprezentativní výzkum ani vědecká analýza dat. Toto malé šetření je realizováno za předpokladů ověřit si, zda klienti konkrétního zařízení rozumí problematice individuálního plánování. Mělo by pomoci pracovníkům tohoto zařízení zjistit, zda dokáží srozumitelnou formou vysvětlit a naplnit proces individuálního plánování.

## 6.2. Metody a techniky sběru dat

Tento průzkum bude realizován formou kvalitativního rázu, zvolená metoda je založena na procesu hledání porozumění lidského nebo sociálního problému. Výzkumník provádí zkoumání v přirozených podmínkách účastníků výzkumu. Kvalitativní metoda vysvětluje jednání a zkušenost zkoumaných jedinců. Důležité je vysvětlit, jak lidé rozumí probíhajícím procesům, a jakým způsobem je zvládají a prezentují. Výzkumník ve svém podání pracuje s reflexivitou a vnáší do procesu výzkumu vlastní výklad dané situace (Hendl, 2005, s. 50-75).

Zvolenou metodou je tedy kvalitativní rozhovor, který je postavený na umění naslouchat a porozumět mluvené řeči. Strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami má předem pečlivě formulovaný obsah, s relativně omezenou možností ptát se i na jiné věci, omezují se tím možnost, že informace se budou u jednotlivých rozhovorů obsahově lišit. Důležité je postavení otázek, aby na sebe navazovaly a měly logický rámec. Obě strany musí vědět, k čemu rozhovor směřuje, kolik času bude k dispozici a za jakým účelem se rozhovor realizuje. Pro získání nezbytných údajů se může naskytnout nevýhoda vlivem sympatií, či antipatií na obou stranách účastníků rozhovoru (Mioviský, 2006, s. 159).

Použila jsem metodu řízeného rozhovoru. Důležité je získat informace na předem dané téma, od kterého není dobré se vychýlit. Řízený rozhovor je každý rozhovor, který má za úkol něco konkrétního zjistit, a to co nejrychleji a co nej přesněji. Řízeného rozhovoru se tedy dopouštíme pokaždé, když potřebujeme něco upřesnit, nebo konkrétně zjistit. Před samotným rozhovorem je důležitá příprava. Pokud se dopředu důsledně tazatel připraví, ulehčí si práci a svůj rozhovor může považovat za úspěšný. Taková příprava zahrnuje přípravu témat a konkrétních otázek, na které chceme získat odpovědi. Jako důležitá součást pro přípravu rozhovoru je orientační časový harmonogram, který vypovídá o struktuře rozhovoru. Neméně důležité je také zjistit si o dotazovaném, co nejvíce informací předem. Vlastní rozhovor pak bude vlastně jen ověřením dříve získaných informací a budeme moci jít v našem poznávání druhého více do hloubky (Mioviský, 2006, s. 16-20). Nebránila jsem se využít konkrétní formu polostrukturovaného rozhovoru, kdy jsem nebyla zcela vázána pevnou strukturou otázek, a to v případě pořadí otázek, nebo doplňujících otázek. Při tomto typu rozhovoru je vhodné použít upřesnění otázek, když vidíme, že respondent tápe v odpovědi. Tím si ověřujeme, zda danou otázku respondent správně

pochopil. Pro účel mé diplomové práce jsem zvolila konkrétní otázky týkající se procesu individuálního plánování, sociálního fungování před vstupem a po vstupu do zařízení atd.

Před každým rozhovorem jsem zmínila etické aspekty rozhovoru, které jsou zaměřené na anonymitu respondentů. Může se stát, že se respondent může cítit ohrožený, bojí se odpovídat na předem připravené otázky. Je důležité zaručit mu celkovou anonymitu, a zároveň poprosit o poskytování pravdivých údajů. Platí, že když se člověk cítí být v anonymitě, je více otevřený a méně se dopouští autocenzury. Nejspolehlivější metodou zaznamenávání rozhovoru je nahrávací zařízení, o nahrávání musí být respondent informován, jelikož u některých lidí to může vyvolat ostych, neadekvátní reakci a neschopnost se uvolnit. Po pár minutách uvolněné atmosféry problémy zmizí a respondent si neuvědomuje, že je nahráván. Hlavní zásada je, ujistit se, že nahrávání funguje a nemůže se tak stát, že ztratíme cenné informace. Dle Miovského je nahrávací metoda účinnější než metoda tužka a papír, jelikož při četnosti otázek by se nestačily zapsat důležitá data (Miovský, 2006, s. 197). Respondentům audio záznam nevadil, podala jsem jim ujištění, že informace budou anonymní a důvěrné a zůstanou pouze v rámci klubu a pro účel mé diplomové práce.

Techniku zpracování dat jsem zvolila obsahovou analýzu. Tato analýza umožňuje převod verbální komunikace do měřitelných proměnných. K pravidelnému uchopení proměnných je třeba si stanovit jednotky analýzy (slova, slovní spojení, celé části textu). Díky tomu je možné si jednu kategorii znaků uchopit jako proměnnou. Podstata obsahové analýzy je založena, na znacích u kterých zjišťujeme četnost. Uvažovat se dá dle různých kategorií: kategorie námětu – o čem respondent mluví, kategorie orientace – jaký má respondent postoj, kategorie postavy – typy postav a povahové rysy, kategorie intenzity – emoční nástroj, kategorie autority – ke komu se sdělení cílí. Obsahová analýza má široké uplatnění, pro mé šetření má význam ve smyslu zjišťujících rozdílů, nebo shod v podání zpráv a faktů (v čem se klienti NZDM shodli, v čem se jejich informace lišily) (Olecká, Ivanová, 2010, s. 27-28).

### 6.3. Popis realizace průzkumu

Sběr dat je realizován kvalitativní výzkumnou strategií prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů s klienty NZDM<sup>1</sup>. Před zahájením svého průzkumu jsem si z evidenčního systému vytipovala klienty, kteří do klubu chodí půl roku a více. Dalším kritériem bylo u těchto klientů mít aktivní individuální plány. Posledním kritériem bylo, aby klienti souhlasili s rozhovorem.

Použito bylo celkem deset otázek, které byly formulovány srozumitelným způsobem. Tyto otázky byly otevřeného typu. Všechny rozhovory byly zaznamenány na audiozáznam, jak jsem psala v předchozí kapitole.

Průzkum byl realizován v období březen – duben 2016, průměrná délka rozhovoru byla pět minut.

### 6.4. Operacionalizace

Dle Žižlavského je operacionalizace nutná k lepší přehlednosti, která má za úkol převod teoretických poznatků do praktické koncepce. Pak si tedy lze ověřit, nebo vyvrátit výsledky z teoretického hlediska (Žižlavský, 2003, s. 66). Díky tomu, mohu v roli výzkumníka vymezit tematické okruhy, které rozdělím do kapitol se společnými rysy. Podle těchto kapitol postupuji v prezentaci výsledků.

Operacionalizaci jsem stanovila, protože přehlednost získaných dat má logický rámec, který vychází z otázek předem připraveného rozhovoru postaveném na teoretických znalostech. Chronologické pořadí jsem stanovila takto: 1. Pojem individuální plánování, znají ho klienti? 2. Seznámení s individuálním plánováním, 3. Oblasti, ve kterých individuální plánování pomohlo klientům, 4. Význam individuálního plánování, 5. Zásah individuálního plánování do života klienta, 6. Fungování klientů předtím než začali využívat službu, 7. Školní prospěch klientů, 8. Změny, ke kterým došlo vlivem individuálního plánování. Operacionalizaci dále využiji i v Diskusi.

---

<sup>1</sup> Rozhovory s klienty jsou v příloze na straně 72-78.

## 6.5. Charakteristika respondentů

Následující tabulka popisuje charakteristiku klientů, se kterými byl rozhovor zpracováván. Uvedené informace obsahují pohlaví, věk a dobu trvání od kdy je dítě klientem zařízení. Mojí snahou bylo vybrat klienty, kteří pocházejí z různého sociálního a kulturního prostředí. Jelikož s většinou klientů už spolupracuji delší dobu a mám s nimi vybudovanou důvěru, předpokládám, že výsledky jsou autentické.

Tabulka č. 1

Jméno	Pohlaví	Věk	Doba trvání návštěvy zařízení
Respondentka č. 1	dívka	11	3 roky
Respondentka č. 2	dívka	8	3 roky
Respondentka č. 3	chlapec	10	2 roky
Respondentka č. 4	dívka	6	9 měsíců
Respondentka č. 5	dívka	11	7 měsíců
Respondent č. 6	chlapec	10	6 měsíců
Respondentka č. 7	dívka	12	2 roky
Respondentka č. 8	dívka	12	2 roky
Respondent č. 9	chlapec	9	8 měsíců
Respondent č. 10	chlapec	11	1 rok a ½

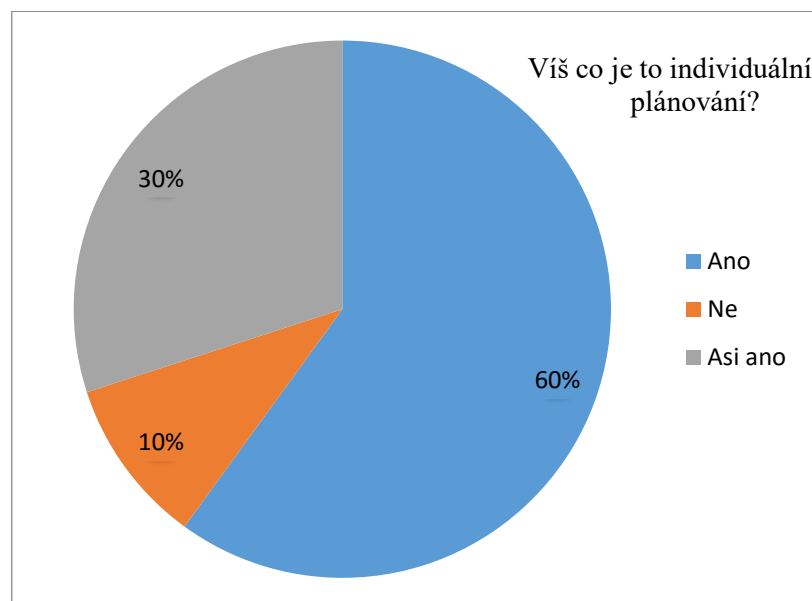
## 6.6. Výsledky a jejich interpretace

Výsledky uvádím dle výstupů z rozhovorů, které jsem pro přehlednost očíslovala v chronologickém pořadí takto: 1. Pojem individuální plánování, znají ho klienti? 2. Seznámení s individuálním plánováním, 3. Oblasti, ve kterých individuální plánování pomohlo klientům, 4. Význam individuálního plánování, 5. Zásah individuálního plánování do života klienta, 6. Fungování klientů předtím než začali využívat službu, 7. Školní prospěch klientů, 8. Změny, ke kterým došlo vlivem individuálního plánování

### 6.6.1. Pojem individuální plánování, znají ho klienti?

Z pohledu klientů, většina z nich rozumí, co je to pojem individuální plánování. R (1,3,6,7,8,9) dokázali jasně odpovědět na otázku: Víš, co je to individuální plánování zřetelnou odpovědí: ano. R (2) dal najevo, že nerozumí individuálnímu plánování. R (4) tápala, jelikož odpověď zněla: “trošku jo“. R (5) odpověděla: “jo znám“. Z R (10) jsem cítila nejistotu, nakonec odpověděl “asi jo“.

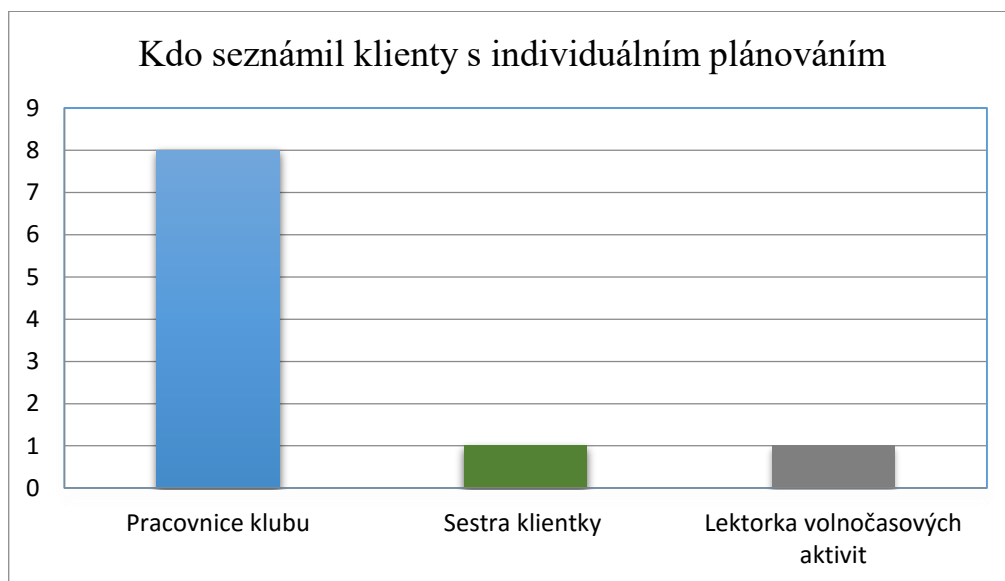
Graf č. 1 znázorňuje procentuálně, kolik klientů rozumí pojmu individuální plánování.



## 6.6.2. Seznámení s individuálním plánováním

S individuálním plánováním seznámily klienty pracovnice klubu, kromě R (2) se zmínila, že jí tento pojem vysvětlila starší sestra, která klub navštěvuje a občas slyší o IP od pracovnic klubu. R (6) byl seznámen o IP od lektorky volnočasových aktivit, která má v klubu na starosti doučování.

Graf č. 2 ukazuje kdo, seznámil klienty s individuálním plánováním.



## 6.6.3. Oblasti, ve kterých individuální plánování pomohlo klientům

Na tuto otázku, každý z klientů odpověděl specificky. Proto tyto oblasti více rozepíšu. R (1) se zmínila, že nejvíc jí IP pomohlo ve všem, konkrétně se školou. R (2) nedokázal přijít na žádnou oblast, jelikož sám neví, zda mu IP někdy pomohl. R (3) přiznal, že hlavně se známkami ve škole, ve hře na ping-pong a ve florbalu. R (4) nejmladší z respondentů odpověděla trošku klikatě, že musí dělat různé věci v klubu, jako například učit se a vyrábět, aby byla chytrá. U této odpovědi si nejsem tolik jistá, co tím přesně myslela. R (5) se naučila hrát karty a našla si díky IP kamarády. R (6) si byl jistý, že hlavně škola a karty jsou oblasti, ve kterých se zlepšil, a to je podle něho asi všechno. R (7) byla ráda, že díky krokům z IP



mohla vyřešit vztah s klukem, který ji pronásledoval. R (8) díky IP pochopila téma: Šikana, které ji vysvětlovali ve škole, ale tápala v něm. Díky pracovnícím, které na toto téma šikovně vytvořily IP, ji dokázaly předat patřičné informace. R (9) je díky IP lepší v angličtině. R (10) již nemá problémy ve škole a má lepší vrstevnické vztahy v okolí.

#### **6.6.4. Význam individuálního plánování pro klienty**

Výsledky z této části jsou obsáhlejší, takže odpovědi všech respondentů pro přehlednost sepiši následovně. R (1) je přesvědčen, že IP pro ni má význam, jelikož vždy dospěje k nějakému výsledku. R (2) moc nechopila význam IP, ale podle ní to asi význam má, jen nerozumí tomu jaký. R (3) říká, že má pro něj IP význam, jelikož pak neprovádí hlouposti a chová se lépe. R (4) tvrdí, že u ní to význam nemá, ale že je dobré, že se v klubu spřátelila a pracovnice jí vše vysvětlují. R (5) význam IP vidí ve zlepšení chování. Pro R (6) má IP velký význam, protože ho to baví. Přijde mu to jako výzva, když mu pracovnice vytvoří plán, jelikož ho to motivuje. R (7) říká, že IP význam má, jelikož je maminka ráda, že se s ní pracuje a díky tomu se cítí lepší. R (8) si je jistá, že pro ni to význam má, protože měla spoustu problémů. Její názor je, že pro některé děti je to dobré, když si s nimi pracovnice povídají, děti se svěřují a pak jim je poskytnuta pomoc. R (9) je ráda, že se něco naučí. Vyhovuje jí bezplatnost služby, pomoc a podpora je pro ní velice důležitá. R (10) si uvědomil až teprve při rozhovoru, co to vlastně je význam individuálního plánování. Myslí si, že pracovnice chtějí, aby klienti sami něco dokázali a díky krokům, které jim jsou v IP nastaveny, se snaží dosáhnout výsledků.

#### **6.6.5. Zásah individuálního plánování do života klienta**

Tato část obsahuje též poměrně dost informací, tak se je snažím předložit v úplném znění. R (1) Hodně zasahuje individuální plánování do života, pomáhá jí to řešit problémy a pracovnice jí hodně pomáhají. R (2) netuší, jakým způsobem jí individuální plánování zasahuje do života. R (3) tvrdí, že je to tím, že se zlepšil a v učení a ve sportu. R (4) to vidí tak, aby si našla kamarády. R (5) si nemůžu vzpomenout na žádný zásah. R (6) cítí, že je víc pohodě, hlavně tím, že se zlepšil ve škole. R (7) se cítí lépe, protože vždycky je zásah účinný.

R (8) zasahuje individuální plánování hodně do života, protože mu to fakt pomáhá. Konkrétnější nebyl. R (9) se cítí lépe, protože doma neposlouchá už řeči, že nic neumí. R (10) nerozumí otázce, po podrobnější vsuvce výzkumníka, odpověděl, že je lepší, a že ho více bere okolí.

### **6.6.6. Fungování klientů předtím než začali využívat službu**

U této části považuji za zvláštnost, že při otázce: Jak jsi fungoval, předtím než jsi začal navštěvovat klub, je připojená podotázka kde (v rodině, ve škole, v partě). R (1) fungovala dle jejích slov špatně, děti si jí nevšímaly, ve škole byla na propadnutí a v rodině to bylo celkem v pohodě. R (2) si nemůže vzpomenout, jaké to bylo doma. Kamarády moc neměla, jen chodila ven, nevěděla, co má venku dělat a jak se má chovat. R (3) V partě ho nikdo moc nebral, ve škole měl špatné známky a doma to bylo dle jeho slov docela dobré. R (4) Hrála si doma se sestřenicí, babička ji měla na starost. Teď je to pro ni lepší, že není jen doma. R (5) tvrdí, že fungovala normálně, všechno stejný. Přiznala se, že neměla tolik kamarádů. R (6) říká, že ve škole byl horší, o klubu mu řekl kamarád. Doma to měl těžší, jeho maminka si stěžovala, že mu nejde škola. Teď je šťastnější, protože ji dělá radost. V partě to má pořád stejné, má totiž hodně kamarádů, v klubu našel další kamarády. R (7) nepocítuje žádnou změnu, chodila s kamarádkou ven a všechno bylo v pohodě. Její maminka je nadšená, že navštěvuje klub. R (8) předtím byla stále doma na telefonu. V klubu je to pro ni lepší, jelikož tam je aktivní. Je ráda, že získala nové kamarády, její maminka je ráda, že se díky klubu zlepšila ve škole, a že díky klubu smysluplně tráví svůj čas. R (9) odpověděl, že je všechno stejné, nic se podle něj nezměnilo. R (10) vidí změnu, jelikož mu v rodině pořád říkali, ať si najde koníčky a nesedí pouze u počítače. Ve škole se zlepšil díky doučování, jinak to byla hrůza. V partě to má stále stejné, i když možná trošku lepší, protože doporučil kamarádům, ať chodí do klubu a ti mu za to jsou vděční.

### **6.6.7. Školní prospěch klientů**

Tato část je zaměřená na školní prospěch klientů, než začali chodit do klubu. Poté na to, jak na tom jsou v porovnání se současným prospěchem. R (1) si pamatuje svůj prospěch, současný je lepší. R (2) když nechodila na doučování, byl prospěch horší. Když začala chodit

na doučování, tak se jí zlepšil. Nyní je na tom se známkami dobře. R (3) si nepamatuje svůj předchozí prospěch, nyní je průměrný ve známkách. Má samé trojky. R (4) se v klubu naučila počítat, vyrábět a kreslit. Ve škole má jedničky, občas ale ne. R (5) si svůj prospěch nepamatuje a doučování podle něj fláká. R (6) má současný prospěch dobrý, předtím to bylo horší. V angličtině se zlepšil, při testu, který procvičoval s pracovníci, dostal poté dvojku, takže je velice spokojený. R (7) má nyní prospěch lepší, protože v předešlé třídě byla horší a teď se zlepšila. Paní učitelka si všimla pokroku, a vše je vidět na pěkných známkách. R (8) má prospěch lepší, nechápala předtím moc matematiku, po doučování, které v klubu absolvovala, jí to pomohlo získat lepší známky. R (9) předtím měl čtyřky, teď má dvojky. Je to u něj nyní dobré, protože věcem, kterým nerozuměl, nyní rozumí. R (10) měl školní prospěch dle svých slov nic moc, teď je na trojkách, takže mu to připadá dobré.

### **6.6.8. Změny, ke kterým došlo díky individuálnímu plánování**

Tato část obsahuje změny, ke kterým došlo díky tomu, že klienti chodí do klubu a využívají jeho služby. R (1) má ve škole kamarády, vše jí jde lépe. Je ráda, že se seznámila v klubu s novými kamarády a může v klubu hrát hry jako např. karty. R (2) říká, že je to lepší všechno, protože se díky klubu zlepšila a doma z toho mají radost. Podle jejích slov, kdyby nechodila do klubu, byla by 3x horší. Má radost z lepšího prospěchu ve škole. R (3) začal více reagovat na lidi z okolí, má více kamarádů a známky jsou pro něj dobré. R (4) se naučila něco vyrábět a cítí se spokojenější. Líbí se jí, že se její kamarádky doučují, aby byly chytřejší. Na klubu se jí také líbí to, že tam chodí hezké holčičky. Velkou radost jí také dělají pracovnice klubu. R (5) začala mít více kamarádů a naučila se hrát karetní hru Žolíky. Vyrábí různé věci a nezapomněla to okomentovat, že to je všechno. R (6) je lepší ve škole, v kartách a maminka s ním jedná lépe. Pro R (7) se toho změnilo hodně, jelikož pořád nebyla doma nebo na hřišti. Je ráda, že začala chodit do jiného prostředí, všimla si toho, že zde začala fungovat až po třech dnech. Předchozí tým pro ni byl nic moc, je radši s novými pracovníci, ale starý tým jí také chybí. R (8) říká, že se toho změnilo dost. Předtím byla doma na mobilu, teď je v partě, kde se cítí šťastnější. Má program, ze kterého má velkou radost. R (9) do klubu chodí pouze kvůli angličtině, která ji baví. S dětmi v klubu zůstat nechce, protože se s nimi nechce bavit. Má kamarády jinde, a ti jí stačí. R (10) se má mnohem lépe, než předtím. Nyní se “nefláká“ a v klubu ho to baví.

## 7. Shrnutí průzkumu

Množství informací, které jsem získala na základě deseti otázek, mě překvapilo. Klienti byli vstřícní a spolupracovali na úrovni, kterou jsem od nich nečekala. V rámci realizovaného průzkumu jsem absolvovala rozhovory s deseti klienty, což by se nedalo považovat za reprezentativní vzorek všech klientů NZDM z celé České republiky. Tato práce vykazuje nedostatky po stránce respondentského vzorku, určitě by bylo zajímavé tento průzkum realizovat i v jiných NZDM.

Z uvedených informací, které vyplynuly z rozhovorů, bylo zjištěno, že služba NZDM, která je pro klienty denním útočištěm je vnímána velice pozitivně. Výsledkem je i zjištění, že ačkoliv je individuální plánování pojmem, kterému klienti z počátku nerozuměli, nakonec byl vysvětlen. Toto mé zjištění je podloženo praxí ze zařízení, kde jsem začala pracovat jako sociální pracovnice. S klienty se individuálně neplánovalo, jelikož bývalý tým se teprve učil, jak správně IP vytvářet. Za dobu, kdy začal fungovat nový tým, se klientům “vtloukalo“ do hlavy, že je důležité s nimi individuálně plánovat. Klienti většinou uvádí, že IP má význam na jejich působení v klubu. Ve většině případů u nich došlo ke změnám (výchovným, školním, vznikly pevnější rodinné vazby). Jejich role v rodině, ve škole, v partě se změnila. Klienti došli k pozitivním výsledkům, jak individuální plánování prospělo v jejich sociálním fungování. U klientů před plánováním docházelo k absenci zdravého sebevědomí, potíží při přípravě do školy a začalo se u nich objevovat rizikové chování. Jak sami klienti řekli, díky NZDM a individuálnímu plánování se zabránilo vzniku patologickým jevům a oni sami byli namotivováni k lepším výsledkům (např. ve škole) a naplnil se smysluplně jejich volný čas. Tento průzkum tak dává pracovníkům zpětnou vazbu, která je velice důležitá pro efektivnější práci s klienty.

## **8. Diskuse**

Průzkum vypovídá o tom, že klienti rozumí průběhu individuálního plánování. Ukázalo se, že dokáží srozumitelně odpovídat na otázky z rozhovoru, přičemž se domnívám, že otázky byly správně položeny. Předpokládala jsem, že někteří klienti se mnou budou hodně o otázkách diskutovat a budou chtít podrobnější vysvětlení, ale to se téměř nestalo. Překvapily mě odpovědi klientů, kteří odpovídali velice inteligentně, až dospěle.

V diskusi budu postupovat podle stanovených operacionalizací, které následně okomentuji.

### **Pojem individuální plánování, znají ho klienti?**

Téměř všichni respondenti se shodli na tom, že rozumí pojmu individuální plánování. R (2) dala jediná najevo, že nerozumí individuálnímu plánování. Klientka potřebuje více vysvětlit a zapojit se do procesu individuálního plánování. Mám dojem, že by bylo dobré, když se s ní hraje hry, nebo se doučuje, aby jí pracovnice vždy vysvětlila, že se jedná o individuální plánování. R (4) se přiznala, že v odpovědi tápe. Nakonec řekla “trošku jo“, ale cítila jsem to tak, že to řekla, aby mi udělala radost. R (10) též odpověděl “asi jo“, což je velice nejistá odpověď. Odvodila jsem z toho, že se styděl přiznat, že tento název nezná. V praxi je důležité, aby klienti věděli, co to je individuální plánování. Může se stát, že přijde kontrola z inspekce sociálních služeb a vybere si namátkově karty klientů a bude kontrolovat IP. Poté si s klienty promluví a bude se jich ptát na jejich IP. Bylo by velice špatné, kdyby klienti odpověděli např. „Já žádné IP nemám, ani nevím, co to znamená“. Proto je velice důležité se o tom s klienty bavit a plánovat s nimi.

### **Seznámení s individuálním plánováním**

Seznámení s individuálním plánováním je jasné, vždy by měly sociální pracovnice seznámit klienta s procesem individuálního plánování. Mělo by to být tak, když přijde do klubu zájemce o službu, bude mu vysvětleno, co je to sociální služba, jaká jsou v klubu pravidla a sankce, ukáže se mu prostor klubu a vznikne čas na případné otázky. Pracovnice lehce zmapuje životní situaci zájemce, aby mohla usoudit, zda je pro něj služba vhodná. Po uplynutí např. třetí návštěvy se stává zájemce klientem a vzniká u něj povinnost vytvořit do

určitého času IP. Pracovník plánuje společně s klientem a vždy ho informuje o tom, co do jeho IP zapsal.

Většina respondentů se shodla na tom, že je s individuálním plánováním seznámily pracovnice klubu. R (6) byl seznámen lektorkou volnočasových aktivit, což vůbec nevadí.

### **Oblasti, ve kterých individuální plánování pomohlo klientům**

Většina klientů, která do klubu dochází, se shodla, že jim nejvíce pomáhá doučování. Tento klub nabízí svým klientům pravidelné doučování, má speciálně pro tuto potřebu pracovní pozici a to bývalou pedagožku ze Základní školy. Klienti si na tuto službu zvykli a mají časový harmonogram, kdy mohou na doučování chodit. Pracovnice klubu navštívily i Základní školy, kam jejich klienti chodí, a nabídly před pedagogy pomoc žákům při doučování. To však neznamená, že by klub jako sociální služba suplovala školu. Spíše pomáhá dětem, aby jejich prospěch byl lepší. Rodiče klientů nemohou, nechtějí, nebo neumějí svým dětem v přípravě do školy pomoci.

Někteří klienti přišli na to, že jim IP pomohl zlepšit se ve sportu. Klub totiž má bohatou nabídku sportovního náčiní, které si klienti mohou půjčit. V letním čase chodí pracovníci s klienty na hřiště a učí je hrát např. ringo, volejbal, fotbal. Tato činnost je velice dobrá pro jejich zdraví, protože pracovníci vyzorovali, že klienti nemají žádný pohyb.

Další klienti jsou rádi za to, že se v klubu naučili hrát karty. To však není jenom o tom: hrát si. Díky této karetní hře začali klienti používat logické myšlení a zlepšili se v početních operacích.

Klienti jsou i vděční za komunikaci s pracovníkem. Chodí si do klubu pro radu, pomoc vyřešit svůj problém. Je vidět, že tu vznikla velká důvěra. To vše je zásluhou každodenní práce pracovníků.

Výsledky z této části průzkumu jsou obsáhlejší, takže odpovědi všech respondentů pro přehlednost sepiši následovně. R (1) je přesvědčen, že IP pro ni má význam, jelikož vždy dospěje k nějakému výsledku. R (2) moc nechopila význam IP, ale podle ní to asi význam má, jen nerozumí tomu jaký. R (3) říká, že má pro něj IP význam, jelikož pak neprovádí hlouposti a chová se lépe. R (4) tvrdí, že u ní to význam nemá, ale že je dobré, že se v klubu spřátelila a pracovnice jí vše vysvětlují. R (5) význam IP vidí ve zlepšení chování.

## **Význam individuálního plánování**

Zde se mi nejvíce líbila odpověď R (6), že mu IP přijde jako výzva, která se musí přijmout. Je vidět, že ho IP velice motivuje. Rodiče klientů jsou velice rádi, že jejich děti chodí do klubu, kde se jim někdo naplno věnuje. Někdy máme odezvu od rodičů, kteří nám píšou na "facebooku", nebo se zastaví v klubu, aby nám poděkovali. Zpětná vazba je velice dobrým motivem pro práci. Jako velké plus vidím např. u R (10), který si uvědomil při rozhovoru se mnou význam individuálního plánování. U toho případu jsem si uvědomila, že mu asi nebylo dostatečně vysvětleno, co to individuální plánování je. Napadl mě námět pro práci s klienty, že si např. ve skupinové práci (výroba, kreslení, hra s kartami atd.) povíme o individuálním plánování a budeme rovnou uvádět příklady IP. Myslím si, že by se to klientům mohlo líbit, když by každý z nich vymyslel pro sebe, či pro kamaráda IP. Pracovníci se aspoň mohou inspirovat při tvorbě IP.

## **Zásah individuálního plánování do života klienta**

Přijde mi, že této otázce klienti moc nerozuměli. Většina klientů odpovídala dost podobně. R (2,5) si vlastně nemohli vůbec vzpomenout, nebo nevěděli, v čem jim individuální plánování zasahuje do života. Tato otázka pro ně byla asi nejsložitější, jelikož museli dost přemýšlet. Většina klientů se shodla, že jim individuální plánování zasahuje do života, protože pomáhá řešit jejich problémy. V této části klienti nebyli moc konkrétní, což je škoda. Téměř všechny odpovědi byly, že: "ano, individuální plánování zasahuje do mého života a pomáhá mi to".

## **Fungování klientů, předtím než začali využívat službu**

Co se týče sociálního fungování klientů, předtím než začali využívat službu NZDM mě odpovědi tolik nepřekvapily. Ptala jsem se jich, jaké to měli předtím v rodině, ve škole a v partě. Odpovědi byly téměř totožné, což mi vlastně potvrdilo teoretické poznatky. Děti, které mají špatnou životní situaci, nemají koníčky a neumí trávit svůj čas organizovaně. Potřebují pomoc z vnějšku, aby se jim ukázal správný směr. Klienti se shodli, že předtím

měli málo kamarádů a neuměli se tolik prosadit, jako je tomu nyní. Pracovnice klubu, které se jim věnovaly, jim pomohly získat sebevědomí. Důležitá je pro ně také dynamika skupiny, která v klubu dobře funguje. Potvrdily se mi zde domněnky, že klienti opravdu potřebují bezpečné a vřelé prostředí, aby se mohli realizovat.

Klienti se shodli na tom, že doma vše fungovalo stejně. Pro rodiče se změnilo to, že vidí, jak jejich děti jsou aktivní a mají z nich radost. R (6) tvrdí, že doma je to teď lepší, že maminka už na něj tolik “neřve“, že má špatné známky. Jelikož se teď díky klubu učí a známky jsou lepší.

Fungování klientů vidím velice pozitivně, jelikož u klientů, kteří do klubu dochází rok a více, vidím velké zlepšení. Děti získaly adekvátní sociální návyky, jsou více hravé a tolik nevyžadují pozornost, jako na začátku. Jejich chování je na udržitelné úrovni a předpokládám u nich ještě větší kázeň ovlivněnou autoritou pracovníků.

### **Školní prospěch klientů**

Tuto otázku jsem vybrala záměrně, jelikož jsem chtěla zjistit, jak klientům pomáhá doučování ve školním prospěchu. K této části jsem měla dokonce možnost zhlédnout jejich vysvědčení. Ne tedy vysvědčení všech respondentů, ale jen části z nich. To, že se klienti výukově zlepšili, byl náš subjektivní pocit. Samozřejmě, když se mi do rukou dostal důkaz, ve formě vysvědčení, mohla jsem posoudit, že jsme se nemýlili. Klienti nám sami také říkali, že se zlepšili a ukazovali žákovské knížky. Tuto část vyhodnocuji jako velmi pozitivní a inspirativní, jelikož se všichni klienti shodli, že se díky doučování zlepšili. Znamky se jim zlepšily o celý stupeň, naučili se spoustu nových dovedností, které ve škole využili. Takže v doučování budeme i nadále pokračovat.

### **Změny, ke kterým došlo díky individuálnímu plánování**

Tato část dle mého názoru dopadla též pozitivně, jelikož mi klienti mohli sdělit, co vše se jim změnilo po tom, co začali chodit do klubu, a jak jim individuální plánování pomohlo. I zde se odpovědi nelišily. Většina klientů je ráda za to, že klub v malém městě vznikl. Díky klubu se “neflákají“ a chodí cíleně se něco naučit, zahrát, popovídat si. Díky



pravidlům a provozní době se naučili řádu. Někteří klienti využívají službu denně. Pro takové klienty je vymyslet program těžší, ale pro pracovníky je to výzva. Klienti se díky klubu seznámili s kamarády, poznali jiné prostředí, zlepšil se jim školní prospěch. Líbí se jim akce, které v klubu vymýšlí (módní přehlídka, výlety, koncert, tvoření). Dále jsou klienti nadšeni z nového týmu, který neustále vymýšlí novinky. Předchozí tým se nedokázal optimálně adaptovat ve skupině klientů a neměl mezi sebou navzájem ani respekt. Proto je můj názor takový, že tým by měl držet při sobě a měl by mít jasně stanovené hranice.

## Závěr

V teoretické části práce jsem vymezila především, co to jsou nízkoprahové kluby pro děti a mládež, a na jakou cílovou skupinu bude tato práce zaměřena. NZDM má poslání poskytovat pomoc, podporu a bezpečný prostor dětem ve věku od 6 do 12 let, které tráví svůj čas neorganizovaně a tím přispět k jejich začlenění do společnosti. Cílem tohoto konkrétního zařízení (kde byl realizován průzkum) je, aby klienti byli všestranně podporováni. Klient by neměl mít problém se domluvit s vrstevníky i se svou rodinou, měl by si umět nalézt kamarády a hledat cesty ke smysluplnému naplnění svého času. Tato práce je zaměřena na to, jak klienti vnímají individuální plánování, a zda jim v jejich sociálním fungování je k něčemu dobré.

Cílem práce bylo zjistit, jaký má individuální plánování význam pro klienty NZDM. Závěrem mé práce tedy je, že klienti si uvědomují, co to individuální plánování je, a jakým způsobem zasahuje do jejich života. Dle mého názoru si klienti uvědomují, proč se s nimi IP a k čemu slouží a co dobrého jim může přinést.

Existuje mnoho teorií, jak správně napsat IP, aby ho klient pochopil a řídil se jím. Z praxe mi však přijde mnohem důležitější, naučit se s klientem komunikovat. Mě osobně se osvědčilo dívat se na každého klienta jako na individualitu, která se potřebuje rozvíjet. Komunikace s klienty musí být vždy upřímná, jelikož klienti v dětském věku jsou velice vnímaví a podezíraví. Ačkoliv převážně pracuji s dětmi, které zažívají nepříznivou situaci, musím podotknout, že jejich reakce na určité podněty byly velmi chytré a na odpovídající úrovni. Při rozhovoru se dokázali vyjadřovat jako dospělí, což mě zaskočilo. Tím, že mě zažili v roli výzkumníka, který se ptá na to, jak rozumí procesu individuálního plánování, se mezi námi prolomily "bariéry", které jsem někdy cítila při kontaktní práci.

Vzhledem k výsledkům, ke kterým jsem se dopracovala, jsem si uvědomila, že v klubu umíme vhodným způsobem vysvětlit klientům, že s nimi musíme vytvořit IP do určitého časového období. IP se dělá na základě potřeb klientů, které původně nepovažovali za důležité. IP se dá postavit i na obyčejné denní konverzaci s klientem, nebo při hře ve "fotbálku", v kartách apod.

Během průzkumu a po výsledcích, ke kterým jsem došla, uvažuji, že při první návštěvě zájemce o službu jej budu informovat o individuálním plánování. S kolegyní si jasně stanovíme role klíčového pracovníka, aby se nestalo, že každá budeme dělat s klientem jiný IP, který klientovi nebude dávat smysl. Domnívám se tedy, že z výše uvedeného

vyplývá, že jsem splnila cíl, který jsem si stanovila a pozitivem je i přesah do mé další praktické činnosti sociálního pracovníka NZDM. Uvědomuji si, že výsledky mé práce nejsou zobecnitelné, protože průzkum byl realizován pouze v jednom typu NZDM. Bylo by ale přínosem takovéto šetření realizovat i v jiných typech NZDM, protože získané výsledky by pak již byly zobecnitelné a tím i přínosné pro zkvalitnění sociální práce v těchto zařízeních.

## Seznam použité literatury

1. Bandura, A. (1994). *Self-efficacy*. In V. S. Ramachaudran (Ed.), *Encyclopedia of human behavior* (Vol. 4, pp. 71-81). New York: Academic Press. (Reprinted in H. Friedman [Ed.], *Encyclopedia of mental health*. San Diego: Academic Press, 1998).
2. BEDNÁŘOVÁ, Z. a L. PELECH. 2000. *Sociální práce na ulici, Streetwork*. Brno: Doplněk, 2000. 102 s. ISBN 80-7239-048-1.
3. ČAČKA, O. *Psychologie duševního vývoje dětí a dospívajících s faktory optimalizace*. Brno: Doplněk, 2000. ISBN 1081-171-2000.
4. ČEPIČKOVÁ, I., WEDLICHOVÁ, I. a kol. *Kapitoly z předškolní pedagogiky I*. Univerzita J. E. Purkyně v Ústí nad Labem, 2005.
5. HERZOG, A. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. Praha: Česká asociace streetwork, 2004. Dostupný z [www.streetwork.ecn.cz](http://www.streetwork.ecn.cz).
6. HERZOG, A. *Program specifické prevence drogových závislostí realizovaný v rámci nízkoprahově orientované práce s dětmi a mládeží*. *Éthum*, 2004, roč. 12, č. 4.
7. HERZOG, A. *Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. *Éthum – sborník sylabů, pracovních listů a textů Vzdělávacího programu Gabriel*. Mimořádné vydání, 2003.
8. HOLLIS, F. 1951. *The relationship between psychosocial diagnosis and treatment. Social Casework*, In TURNER, F.J. 2002. *Diagnosis in Social Work : New Imperatives*. New York: The Haworth Social Work Practice Press, 2002. 173 s. ISBN 0-7890-1596-X.
9. HOŠEK, V. *Psychologie odolnosti*. 1. vydání. Praha: Karolinum, 1994. 70 s. ISBN 80-7066-976-4.
10. JANEBOVÁ, R. a M. SMUTEK. *Posuzování životní situace v sociální práci: sborník z konference V. Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové 24. až 25. října 2008*. Vyd. 1. Editor Martin Smutek. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008, 322 s. ISBN 978-807-0414-194.
11. JEDLIČKA R. a kol. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0.
12. JINDRA, J. *Pedagog=manažer, výukový materiál k funkčnímu studiu*. Praha, 2012, ISBN 978-80-87449-27-1.

13. JURÍKOVÁ, Z. (ed.). *Dobrá praxe: české a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových terénních a kontaktních službách*. Praha: Česká asociace streetwork (ČAS), 2011. ISBN 978-80-905069-0-9.
14. KLÍMA, P. a kol. 2007. *Kontaktní práce*. Praha: ESF. 2007. 359 s. ISBN 978-80-254-4001-8.
15. KLÍMA, P.: *Pedagogika mimo zdi institucí*. In: Jedlička, R., Kořa, J., Němec, J, Pilař, J.: *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. 1 vydání, Praha: Themis 2004. ISBN 80-7312-038-0. (str. 371-375).
16. KRAUS, B. a V. POLÁČKOVÁ. et al. *Člověk, prostředí, výchova*. Brno: Paido. 2001, 199 s. ISBN 80-7315-004-2.
17. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. 1. vydání. Praha: Grada Avicenum, 1994. 192 s. ISBN 80-7169-121-6.
18. KUZNÍKOVÁ, I. a kol. *Sociální práce ve zdravotnictví*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013, ISBN 978-80-247-3676-1.
19. LANGMEIER, J. a D. KREJČÍŘOVÁ, *Vývojová psychologie*. Praha: Grada, 2006. 368s. ISBN 80-247-1284-9.
20. MATĚJČEK, Z. *Výbor z díla*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2005. 445 s. ISBN 80-246-1056-6.
21. MATOUŠEK, O., a A. KROFTOVÁ, *Mládež a delikvence*, Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-226-2.
22. MATOUŠEK, O., *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 332 s. ISBN 80-717-8549-0.
23. MIOVSKÝ, M., *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2006, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
24. NAVRÁTIL, P., *Posouzení v sociální práci*. In Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce (*květen 2010*). 1. vyd. Univerzita Hradec Králové: Gaudemus, 2010. s. 9-23, 15 s. Recenzované monografie. ISBN 978-80-7435-038-2.
25. NAVRÁTIL, P., *Posouzení životní situace: úvod do problematiky*. Sociální práce/ Sociálna práca, Brno: ASVSP, 2007, roč. 2007, č. 1, s. 72-86. ISSN 1213-6204.
26. PRŮCHA, J. WALTEROVÁ, E. MAREŠ, J. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-579-2.

27. RUSNKÁKOVÁ, M., *Mít život ve vlastních rukou- metoda komunitní práce*, Praha, 2013, ISBN 978-80-87398-32-6.
28. STANÍČEK, J. *Terénní programy pro uživatele drog*. Éthum, 2002, č. 34.
29. ŠANDOR, J. *Pravidlá*. In: Kolektiv autorů, *Nízkoprahové programy pre deti a mládež Úvod do problematiky*. 1 vydání. Bratislava, Nadace Intendo 2005. ISBN: 80-969348-0-5.
30. VÁGNEROVÁ, M. *Vývojová psychologie*. Praha: Portál, 2000. ISBN: 80-7178-308-0
31. VODÁČKOVÁ, D. et al. *Krizová intervence*. Praha: Portál, 2002. 543 s. ISBN 80 7178-696-9.
32. ZASTROW, CH. 1999. *The practice of social work, Sixth edition*. New York: Brooks/Cole. In: TURNER, F.J. 2002. *Diagnosis in Social Work : New Imperatives*. New York: The Haworth Social Work Practice Press, 2002. 173 s. ISBN 0-7890-1596- X.
33. ZIMMERMANNOVÁ, M. 2002. *Terénní sociální práce s neorganizovanou mládeží – streetwork na sídlišti Barrandov*, Školitelka: PhDr. J. Koláčková, Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy, 2002, Postupová práca.
34. ŽIŽLAVSKÝ, M.. *Metodologie pro Sociální politiku a sociální práci*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2003, 142 s. ISBN 80-210-3110-7.

#### **Elektronické zdroje:**

35. Časopis Sociální práce 3/2011 - Individuální plánování v sociální práci [on-line]. © 2011 [cit. 5. 3. 2016]. Dostupné z:  
[http://www.socialni prace.cz/soubory/sp3\\_2011\\_web140320151102.pdf](http://www.socialni prace.cz/soubory/sp3_2011_web140320151102.pdf)
36. Výkladový sborník [on-line]. © 2008 [cit. 25. 1. 2016]. Dostupné z:  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)
37. Česká asociace streetwork [on-line]. © 2006-2016 [cit. 4. 1. 2016]. Dostupné z:  
<http://www.streetwork.cz/>

38. Strategie prevence sociálně patologických jevů u dětí a mládeže v působnosti [on-line]. © 2009 [cit. 2. 4. 2016]. Dostupné z:  
[file:///C:/Users/Maruska/Downloads/MB\\_38\\_2009\\_61\\_Strategie\\_prevence\\_RPC\\_h\\_2009\\_2012.pdf](file:///C:/Users/Maruska/Downloads/MB_38_2009_61_Strategie_prevence_RPC_h_2009_2012.pdf)
39. Vedeme.cz [on-line]. © 2005-2016 [cit. 8. 4. 2016]. Dostupné z:  
<http://www.vedeme.cz/pro-vedeni/kapitoly-vedeni/65-teorie-motivace/85-teorie-motivace.html>
40. Aleš Herzog. In: Individuální plánování [on-line]. © 2016 [cit. 20. 4. 2016].  
Dostupné z: <http://www.individualniplanovani.cz/>

**Zákony:**

41. Vyhláška č. 505/2006 Sb., ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
42. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

## Přílohy

Rozhovory s respondenty z NZDM

### *Resp. 1*

1. **Víš, co to je individuální plánování?** Ano
2. **Kdo tě s ním seznámil?** Pracovnice klubu
3. **Rozuměl jsi tomu, co to individuální plánování je?** Ano
4. **V čem Ti individuální plánování pomohlo?** Ve všem. Se školou atd.
5. **Jakým způsobem zasahuje individuální plánování do tvého života?** Hodně. Pomáhá mi vyřešit problémy. Pracovníci mi pomáhají.
6. **Jak Ti doučování pomáhá ve škole?** A jak na to reaguje paní učitelka, když ví, že na doučování do klubu chodíš? Dobře. Paní učitelka mě chválí. Už nepropadám, přístup lektory mi vyhovuje.
7. **Pamatuješ si na svůj školní prospěch, než jsi začal chodit na doučování?** A pro srovnání, jaký je Tvůj současný prospěch? Jo pamatuju, můj současný prospěch je lepší.
8. **Jak jsi fungoval předtím, než jsi začal navštěvovat klub? (v rodině, ve škole, v partě)** Špatně. Děti si mě nevěšovaly, ve škole jsem byla na propadnutí a v rodině to bylo v pohodě.
9. **Co se změnilo potom, co jsi začal využívat službu NZDM?** Všechno. Ve škole mám kamarády a jde mi všechno líp. Jsem ráda, že jsem se tu seznámila a hraju tu hry.
10. **Má pro tebe individuální plánování význam, a jaký? Když ne, tak proč?** Ano má, vždycky dospějeme k výsledku.

### *Resp. 2*

1. **Víš, co to je individuální plánování?** Moc ne
2. **Kdo tě s ním seznámil?** Slyšela sem o něm od ségry, že ho v klubu má. Ale občas mi to řekne i pracovnice.
3. **Rozuměl jsi tomu, co to individuální plánování je?** Nerozuměla jsem tomu.
4. **V čem Ti individuální plánování pomohlo?** Nevím, jestli pomohlo.
5. **Jakým způsobem zasahuje individuální plánování do tvého života?** To netuším
6. **Jak Ti doučování pomáhá ve škole?** A jak na to reaguje paní učitelka, když ví, že na doučování do klubu chodíš? Jo doučování mi pomohlo, protože jsem propadla. Díky lektorce na doučování sem se hodně zlepšila, hlavně v počítání. Už nepočítám na prstech, ale na číselný ose a taky z hlavy. V tom mi to pomohlo.
7. **Pamatuješ si na svůj školní prospěch, než jsi začal chodit na doučování?** A pro srovnání, jaký je Tvůj současný prospěch? Když jsem nechodila na doučování, bylo to horší, a když jsem chodila tak lepší. Teď jsem na tom dobře.
8. **Jak jsi fungoval předtím, než jsi začal navštěvovat klub? (v rodině, ve škole, v partě)** No doma nevím. Kamarády jsem moc neměla. Jen jsem chodila ven, nevěděla sem, co mám dělat jak se mám chovat venku, nic sem doma nedělala
9. **Co se změnilo potom, co jsi začal využívat službu NZDM?** Je to lepší, doma sem se díky klubu zlepšila, protože kdybych sem nechodila, byla bych 3x horší. Ve škole se mi zlepšil prospěch.
10. **Má pro tebe individuální plánování význam, a jaký? Když ne, tak proč?** Moc sem tě nepochopila, ale asi to význam má, jen nerozumím jakej.



### **Resp. 3**

- 1. Víš, co to je individuální plánování?** Ano
- 2. Kdo tě s ním seznámil?** Lektorka volnočasových aktivit
- 3. Rozuměl jsi tomu, co to individuální plánování je?** Ano
- 4. V čem Ti individuální plánování pomohlo?** Se známkami a zlepšil jsem se v ping-pongu, ve florbalu
- 5. Jakým způsobem zasahuje individuální plánování do tvého života?** Asi tím, že jsem se zlepšil v tom učení a ve sportu
- 6. Jak Ti doučování pomáhá ve škole? A jak na to reaguje paní učitelka, když ví, že na doučování do klubu chodíš?** Paní učitelka je ráda, že sem chodím a nic neprovádím. Doučování mi pomáhá, protože látku rozumím a nedostávám špatný známky.
- 7. Pamatuješ si na svůj školní prospěch, než jsi začal chodit na doučování? A pro srovnání, jaký je Tvůj současný prospěch?** Nepamatuju. Jsem v průměru, samý trojky.
- 8. Jak jsi fungoval předtím, než jsi začal navštěvovat klub? (v rodině, ve škole, v partě)** V partě mě nikdo nebral, ve škole to jsem měl špatný známky a doma to bylo docela dobrý.
- 9. Co se změnilo potom, co jsi začal využívat službu NZDM?** Začal jsem víc reagovat mezi lidmi, měl jsem víc kamarádů a známky jsou fakt dobrý.
- 10. Má pro tebe individuální plánování význam, a jaký? Když ne, tak proč?** Jo to má, protože neprovádím hlouposti a chovám se líp.

### **Resp. 4**

- 1. Víš, co to je individuální plánování?** Ano, trošku jo
- 2. Kdo tě s ním seznámil?** Vysvětlila mi to moje kamarádka, co chodí do klubu.
- 3. Rozuměl jsi tomu, co to individuální plánování je?** Jenom trochu jsem rozuměla.
- 4. V čem Ti individuální plánování pomohlo?** Že musíme dělat různé věci, abychom byli chytrý.
- 5. Jakým způsobem zasahuje individuální plánování do tvého života?** Abych si našla kamarádky
- 6. Jak Ti doučování pomáhá ve škole? A jak na to reaguje paní učitelka, když ví, že na doučování do klubu chodíš?** Paní učitelka je ráda, já uklízím po sobě a naučila jsem se tu psát ve slabikáři víc než ve škole.
- 7. Pamatuješ si na svůj školní prospěch, než jsi začal chodit na doučování? A pro srovnání, jaký je Tvůj současný prospěch?** Naučila jsem se v klubu kreslit, počítat a vyrábět. Znamky mám jedničky, občas ne.
- 8. Jak jsi fungoval předtím, než jsi začal navštěvovat klub? (v rodině, ve škole, v partě)** Jen jsem si hrála se sestřenicí. A babička mě měla furt u sebe, teď je dobrý že nejsem jen doma.
- 9. Co se změnilo potom, co jsi začal využívat službu NZDM?** Naučila jsem se vyrábět a jsem taková spokojenější a líbí se mi, že se doučují moje kamarádky, aby byly chytřejší. Na klubu se mi líbí, že sem chodí hezký holčičky a líbí se mi, když jste tady vy pracovnice.
- 10. Má pro tebe individuální plánování význam, a jaký? Když ne, tak proč?** U mě asi, že jste mě tu sprátelily a vysvětlujete mi všechno.

### *Resp. 5*

- 1. Víš, co to je individuální plánování?** Jo vím
- 2. Kdo tě s ním seznámil?** Pracovnice klubu
- 3. Rozuměl jsi tomu, co to individuální plánování je?** Jo rozuměla
- 4. V čem Ti individuální plánování pomohlo?** Pomohlo mi v tom hrát karty a najít si kamarády
- 5. Jakým způsobem zasahuje individuální plánování do tvého života?** Nemůžu si vzpomenout
- 6. Jak Ti doučování pomáhá ve škole? A jak na to reaguje paní učitelka, když ví, že na doučování do klubu chodíš?** To využívám jen občas, ale je to dobrý
- 7. Pamatuješ si na svůj školní prospěch, než jsi začal chodit na doučování? A pro srovnání, jaký je Tvůj současný prospěch?** To si nepamatuju, doučování flákám.
- 8. Jak jsi fungoval předtím, než jsi začal navštěvovat klub? (v rodině, ve škole, v partě)** Normálně, všude stejně. Jen ty kamarády jsem tolik neměla.
- 9. Co se změnilo potom, co jsi začal využívat službu NZDM?** Měla jsem víc kamarádů a naučila jsem se hrát žolíky, vyrábět protože to mě moc baví a to je všechno.
- 10. Má pro tebe individuální plánování význam, a jaký? Když ne, tak proč?** Má, ten význam vidím v zlepšení svém chování

### *Resp. 6*

- 1. Víš, co to je individuální plánování?** Ano
- 2. Kdo tě s ním seznámil?** Pracovnice volnočasových aktivit
- 3. Rozuměl jsi tomu, co to individuální plánování je?** Ano
- 4. V čem Ti individuální plánování pomohlo?** Zlepšit se ve škole, v kartách a to je asi všechno
- 5. Jakým způsobem zasahuje individuální plánování do tvého života?** Zasáhlo to tak, že jsem se zlepšil ve škole a jsem takovej víc v pohodě, mi přijde.
- 6. Jak Ti doučování pomáhá ve škole? A jak na to reaguje paní učitelka, když ví, že na doučování do klubu chodíš?** Nešlo mi počítání, ale díky Evě (doučuje v klubu) mi to jde lépe, a paní učitelka si všimla, že jsem lepší a ptala se mě, jestli nechodím na doučování do klubu, protože ta změna je velká.
- 7. Pamatuješ si na svůj školní prospěch, než jsi začal chodit na doučování? A pro srovnání, jaký je Tvůj současný prospěch?** Současný prospěch je dobrý, předtím to bylo horší až blbý. V angličtině jsem se zlepšil, psali jsme test ohledně třetích osob a dostal jsem dvojku, takže jsem spokojenej.
- 8. Jak jsi fungoval předtím, než jsi začal navštěvovat klub? (v rodině, ve škole, v partě)** Ve škole sem byl horší, o klubu mi řekl kamarád. Mamka je ráda, že chodím do klubu, předtím to bylo doma jiný, mamka si hodně stěžovala, že mi nejde škola a teď je šťastnější. V partě je to stejný, mám pořád hodně kamarádů, v klubu jsem si našel ale taky kamarády.
- 9. Co se změnilo potom, co jsi začal využívat službu NZDM?** Jsem lepší ve škole, v kartách, mamka se mnou jedná líp.
- 10. Má pro tebe individuální plánování význam, a jaký? Když ne, tak proč?** Má to význam, baví mě to. Přijde mi, že je to vždycky nějaká výzva, když mi pracovník vymyslí plán, tak mě to motivuje, že to udělám.

### *Resp. 7*

- 1. Víš, co to je individuální plánování?** Ano
- 2. Kdo tě s ním seznámil?** Pracovnice
- 3. Rozuměl jsi tomu, co to individuální plánování je?** No jo i ne.
- 4. V čem Ti individuální plánování pomohlo?** Když mi pracovnice vytvořila plán, tak mi to pomohlo. Hlavně, když jsem měla problém s klukem, co mě pronásledoval a s lidmi, co na mě byli hnusný.
- 5. Jakým způsobem zasahuje individuální plánování do tvého života?** Zasahuje to tak, že se cítím líp, protože vždycky je to účinný.
- 6. Jak Ti doučování pomáhá ve škole? A jak na to reaguje paní učitelka, když ví, že na doučování do klubu chodíš?** Dobře, učitelka vidí snahu, že se snažím. Ví, že do klubu chodím.
- 7. Pamatuješ si na svůj školní prospěch, než jsi začal chodit na doučování? A pro srovnání, jaký je Tvůj současný prospěch?** Ano, prospěch mám lepší, protože jsem v předchozí třídě byla horší, a teď jsem se zlepšila. Říká mi to učitelka a i známky jsou o dost lepší.
- 8. Jak jsi fungoval předtím, než jsi začal navštěvovat klub? (v rodině, ve škole, v partě)** Nevím, chodila jsem s kamarádkou ven a prostě v pohodě všechno. Mamka je nadšená, že chodím.
- 9. Co se změnilo potom, co jsi začal využívat službu NZDM?** Hodně se toho změnilo, protože sem nebyla furt u baráku na umělce. Je dobrý, že sem šla do jiného prostředí, ale začala jsem tu fungovat po třech dnech až. Jako předchozí tým byl nic moc, sem radši když jsem s vámi, ale taky mi chybí.
- 10. Má pro tebe individuální plánování význam, a jaký? Když ne, tak proč.** Má to význam, mamka je ráda, že se mnou pracuje a říká, že to bude lepší.

### *Resp. 8*

- 1. Víš, co to je individuální plánování?** Ano
- 2. Kdo tě s ním seznámil?** Pracovnice
- 3. Rozuměl jsi tomu, co to individuální plánování je?** Z části, pochopila jsem to tak, že je to k životu dobrý. Že když někdo chce někomu pomoc, musí mít návod
- 4. V čem Ti individuální plánování pomohlo?** Měli jsme blbý téma ve škole, a pak jsem přišla do klubu a vy jste mi vysvětlili jak to řešit. Udělaly jste ten plán a já sem věděla díky těm krokům, co mám dělat.
- 5. Jakým způsobem zasahuje individuální plánování do tvého života?** Zasahuje, fakt mi to pomáhá. Je to dobré, když někdo někomu pomáhá.
- 6. Jak Ti doučování pomáhá ve škole? A jak na to reaguje paní učitelka, když ví, že na doučování do klubu chodíš?** Mě to hrozně pomáhá, protože jsem se hrozně zlepšila. A paní učitelka to ví, a říká, že je to dobré, že chodím.
- 7. Pamatuješ si na svůj školní prospěch, než jsi začal chodit na doučování? A pro srovnání, jaký je Tvůj současný prospěch?** Ano. Prospěch byl horší, matiku sem moc nechápala. Ale pak sem chodila na doučování a pomohlo mi to, lepší známky
- 8. Jak jsi fungoval předtím, než jsi začal navštěvovat klub? (v rodině, ve škole, v partě)** Byla jsem doma, furt na telefonu. Jak máme v klubu aktivity, tak mě to láká tu být. A jsem ráda, že jsem získala kamarády. Mamka je ráda, že jsem se zlepšila ve škole a ví, že mi pomohl klub. Je ráda, že svůj čas nějak využívám a já taky.

**9. Co se změnilo potom, co jsi začal využívat službu NZDM?** Změnilo se toho hodně, byla jsem sama doma a na mobilu a teď jsem v partě a mám nějaký program, mám z toho radost.

**10. Má pro tebe individuální plánování význam, a jaký? Když ne, tak proč.** Má pro mě velký význam, kvůli těm pokrokům. Jak říkám, pro některý je to dobrý. Když se někdo s něčím, nemůže vyrovnat tak se svěří a pak chápe.

#### *Resp. 9*

**1. Víš, co to je individuální plánování?** Ano, vím.

**2. Kdo tě s ním seznámil?** Pracovnice z klubu

**3. Rozuměl jsi tomu, co to individuální plánování je?** Jako moc ne, jen trochu

**4. V čem Ti individuální plánování pomohlo?** V doučování angličtiny

**5. Jakým způsobem zasahuje individuální plánování do tvého života?** Jsem lepší, neposlouchám doma furt řeči, že to neumím.

**6. Jak Ti doučování pomáhá ve škole? A jak na to reaguje paní učitelka, když ví, že na doučování do klubu chodíš?** Pomáhá mi to hodně, učitelce sem to neřekla, ale sama si všimla toho, že mi to jde lépe.

**7. Pamatuješ si na svůj školní prospěch, než jsi začal chodit na doučování? A pro srovnání, jaký je Tvůj současný prospěch?** Předtím jsem měla čtyřky, teď mám dvojky. Takže je to dobrý, protože předtím sem nic nevěděla, teď rozumím.

**8. Jak jsi fungoval předtím, než jsi začal navštěvovat klub? (v rodině, ve škole, v partě)** Furt stejný, nic se nezměnilo.

**9. Co se změnilo potom, co jsi začal využívat službu NZDM?** Angličtina je dobrá, ta mě baví. Ale nerada v klubu zůstávám a bavím se s dětma, mám jiný kamarády jinde.

**10. Má pro tebe individuální plánování význam, a jaký? Když ne, tak proč.** Má, protože se něco naučím, je to bezplatná služba a je dobrý že mi tu pomáháte a podporujete.

#### *Resp. 10*

**1. Víš, co to je individuální plánování?** Asi jo

**2. Kdo tě s ním seznámil?** Pracovnice

**3. Rozuměl jsi tomu, co to individuální plánování je?** Moc ne, spíš mi to přijde divně pojmenovaný. Víím, že to jsou plány pro můj dobro.

**4. V čem Ti individuální plánování pomohlo?** Že jsem se zlepšil ve škole a taky vztahy mi to urovnalo

**5. Jakým způsobem zasahuje individuální plánování do tvého života?** Tomu nerozumím. (vsuvka výzkumníka: Vnímáš, že individuální plány ti pomohly v tvém životě mimo klub?) No tak jo, to vnímám, sem lepší a okolí mě víc bere.

**6. Jak Ti doučování pomáhá ve škole? A jak na to reaguje paní učitelka, když ví, že na doučování do klubu chodíš?** Hodně, bez doučování bych propadnul. Učitelka ví, že chodím na doučování do klubu a říká, že je to skvělý že nás zadara doučujete.

**7. Pamatuješ si na svůj školní prospěch, než jsi začal chodit na doučování? A pro srovnání, jaký je Tvůj současný prospěch?** Jo školní prospěch byl nic moc teď jsem na trojkách, takže dobrý.

**8. Jak jsi fungoval předtím, než jsi začal navštěvovat klub? (v rodině, ve škole, v partě)** V rodině na mi furt říkali, ať si najdu nějaký koníčky a nesedím jen u PC, takže teď

už je to lepší. Ve škole sem se zlepšil díky doučování, jinak hrůza. V partě stejný, naopak mi jsou vděčný, že jsem jim o klubu řekl.

**9. Co se změnilo potom, co jsi začal využívat službu NZDM? Mám se líp, neflákám se a baví mě to v klubu.**

**10. Má pro tebe individuální plánování význam, a jaký? Když ne, tak proč.** Jo to má, protože sem si vlastně až teď při tom rozhovoru uvědomil, co to pořádně to slovo znamená. Chcete, abychom sami něco dokázali, a děláte kroky k tomu, abychom to mohli dokázat.

## **Summary**

### **Možnosti individuálního plánování u dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí Possibilities of Individual Planning for Children From Socially Disadvantage Environment**

**Bc. Jana Súkeníková**

The thesis is focused on the importance and effectiveness of individual planning for children from socially disadvantaged environment in low-threshold services for children and youth.

Part of the work concerns the threshold services, followed by a general description of the target group, list of interventions with which social workers operate. As an important part of my job I see definition of living situations, reflexive environmental management and social functioning. The theoretical part is further given a pivotal chapter on individual planning that underpins the empirical section.

The practical part includes qualitative research strategy, the main technique was chosen semi-structured interview. The survey is focused on how clients of low-threshold services perceive individual planning.

Considering the results of, which I was gone, I realized that the low-threshold services is an appropriate way we can explain to clients that with them we need to create individual planning to a specific period. So I think that from the foregoing that I fulfilled a goal that I set a positive is overlap in my other practical work of a social worker in low-threshold services. I realize that the results of my work are not generalizable, because the survey was conducted only in one type of low-threshold services. It would be beneficial such investigations implemented in other types low-threshold services, because the results would have been generalized and thus beneficial for improving social work in these devices.