

Individuální plánování u osob bez přístřeší pohledem sociálních pracovníků

Tereza Hanáková

Bakalářská práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Tereza Hanáková**
Osobní číslo: **H120279**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Individuální plánování u osob bez přístřeší
pohledem sociálních pracovníků**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení terminologie a teoretických východisek z oblasti individuálního plánování u osob bez přístřeší, osob bez přístřeší a poskytovaných služeb pro osoby bez přístřeší. Příprava metodiky empirické části, zpracování projektu výzkumu a stanovení výzkumného problému.

Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovoru.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.



Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

HAUKE, Marcela. Pečovatelská služba a individuální plánování. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3849-9.

MAREK, Jakub., Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.

PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. Bezdomovectví. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.

ŠVAŘÍČEK, Roman., Klára ŠEĐOVÁ a kol. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.

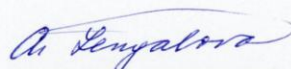
VÁGNEROVÁ, Marie., Ladislav CSÉMY a Jakub MAREK. Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2209-5.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Jana Martincová**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **9. ledna 2015**

Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2015**

Ve Zlíně dne 9. ledna 2015



doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 16.2.2015


.....

¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).*

3) *zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpirá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá individuálním plánováním u osob bez přístřeší pohledem sociálních pracovníků. V teoretické části se autorka zaměřuje na individuální plánování, popis, definice a samotný individuální plán. Nechybí zde ani vymezení pojmu klíčový pracovník. Dále autorka definuje osobu bez přístřeší, příčiny bezdomovectví a typologii osob bez přístřeší. V teoretické části se nachází kapitola o poskytovaných sociálních službách pro osoby bez přístřeší a prevence bezdomovectví. Cílem praktické části je zjistit pohled sociálních pracovníků na individuální plánování u osob bez přístřeší pomocí strukturovaného rozhovoru.

Klíčová slova: Individuální plánování, individuální plán, klíčový pracovník, osoba bez přístřeší, nepříznivá sociální situace, sociální služba, bezdomovectví.

ABSTRACT

The bachelor thesis deals with individual planning for homeless people from the perspective of social workers. In the theoretical part, the author focuses on individual planning, its description, definition and the individual plan itself. It also provides a definition of a key worker. The author further defines a homeless person, possible causes of homelessness and a typology of homeless people. In the theoretical part is chapter on the social services provided for the homeless and the prevention of homelessness. The practical part is to determine the views of social workers on individual planning for homeless people using a structured interview.

Keywords: Individual planning, individual plan, key worker, homeless person, difficult life situation, social service, homelessness.

Poděkování:

Děkuji paní Mgr. Janě Martinové za odborné vedení mé bakalářské práce, trpělivost a ochotu, kterou mi v průběhu bakalářské práce věnovala. Děkuji všem informantům, díky kterým jsem mohla získat data pro výzkumnou část práce.

Rodině a přátelům děkuji za podporu během celého studia.

Motto:

„Cíl bez plánu je pouze přání.“

Saint Antoine De Exupéry

Čestné prohlášení:

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 OSOBA BEZ PŘÍSTŘEŠÍ.....	11
1.1 TYPOLOGIE OSOB BEZ PŘÍSTŘEŠÍ.....	14
1.2 PŘÍČINY BEZDOMOVECTVÍ.....	15
2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	19
2.1 ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ.....	20
2.2 PREVENCE BEZDOMOVECTVÍ	22
3 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ.....	25
3.1 INDIVIDUÁLNÍ PLÁN.....	28
3.2 KLÍČOVÝ PRACOVNÍK.....	31
II PRAKTICKÁ ČÁST	35
4 METODOLOGIE VÝZKUMU.....	36
4.1 FORMULACE VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU.....	36
4.2 FORMULACE VÝZKUMNÝCH OTÁZEK	37
4.3 METODA VÝZKUMU A SBĚRU DAT	37
4.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR	38
5 ANALÝZA DAT.....	39
5.1 TAK TO VIDÍM JÁ	39
5.2 PLUS A MÍNUS.....	41
5.3 MÁ TO VŮBEC SMYSL?	43
5.4 NÁŠ KLIENT NÁŠ PÁN?.....	45
5.5 NEJSEM V TOM SÁM.....	47
6 INTERPRETACE DAT.....	49
6.1 ZÁVĚREČNÁ DISKUZE	51
ZÁVĚR	57
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	59
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	61
SEZNAM OBRÁZKŮ	62
SEZNAM PŘÍLOH.....	63

ÚVOD

Tématem bakalářské práce je individuální plánování u osob bez přístřeší pohledem sociálních pracovníků. Domníváme se, že zvyšující se počet osob bez přístřeší je opodstatněným důvodem proč řešit dané téma. Zlínský kraj se nachází na sedmém místě v počtu osob bez přístřeší ze všech krajů v České republice. Český statistický úřad uvádí přes sedm set osob bez domova ve zmíněném kraji. Je tedy důležité nepřehlížet problémy osob bez přístřeší a s tím úzce související individuální plánování.

Individuální plánování, jako proces spolupráce mezi klientem a danou službou, je považován za nejdůležitější krok, jak zlepšit nepříznivou sociální situaci klienta. Jako dílčí kroky individuálního plánování nesmíme opomenout sestavování individuálního plánu klienta. Každý člověk je jedinečný a proto potřebuje individuální přístup a plán. Díky tomuto přístupu je možné řešit a vyřešit problémy v nepříznivé sociální situaci.

Cílem práce je zjistit pohled sociálních pracovníků na proces individuálního plánování. Předpokládáme, že odpovědi sociálních pracovníků, objasní řešenou problematiku.

V první kapitole se vyskytuje vymezení osoby bez přístřeší, typologie a příčiny bezdomovectví. Druhá část popisuje sociální služby, zařízení pro osoby bez přístřeší a prevence bezdomovectví. Třetí kapitola teoretické části je věnována definici individuálního plánování, individuálního plánu a klíčového pracovníka. Díky ujasnění informací v teoretické části, jsme schopni realizovat část praktickou.

Samotný výzkum je prováděn pomocí strukturovaného rozhovoru. Výzkumný soubor je vybrán záměrně, jedná se o sociální pracovníky ve Zlínském kraji.

Budeme vycházet z odborné literatury. Jako představitele, zabývající se tématem bezdomovectví a individuálního plánování, můžeme uvést Průdkovou, Novotného, Matouška, Vágnerovou a Marka. Z uvedených autorů budeme vycházet a jejich poznatky doplníme i o jiné osobnosti reprezentující danou problematiku.

Pro splnění cílů bakalářské práce, především výzkumu, je důležité získat odpověď na otázku: Jaký je pohled sociálních pracovníků na individuální plánování u osob bez přístřeší? Předmětem zájmu v empirické části je zodpovězení dílčích otázek rozhovoru. Zodpovězené otázky slouží k analýze získaných dat. Analyzujeme pomocí kódování. Práci uzavírá interpretace získaných dat. Domníváme se, že bakalářská práce může být podnětem k dalšímu řešení problematiky individuálního plánování u osob bez přístřeší.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 OSOBA BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

Neexistuje jedna jediná definice osoby bez přístřeší neboli bezdomovců. Mnoho autorů uvádí různé pohledy, jak chápat pojem osoba bez domova, bezdomovec či osoba bez přístřeší. Je tedy nutností uvést jak vůbec jsou výše uvedené pojmy chápány.

„Termín bezdomovec v historii prošel významným posunem. Původně se jak v jazyce českém, tak v ekvivalentním pojmu německém (Heimatlose) a podobně francouzském (sans-patrie) či anglickém (stateless) jednalo o označení osob bez státního občanství nebo domovského práva. V tomto významu rovněž pojmu bezdomovec rozumí český právní řád.“ (Matoušek, Koláčková, Kodymová, 2005, s. 317) „Bezdomovec je člověk, kterého z různých důvodů postihlo společenské vyloučení a ztráta bydlení nebo který je touto ztrátou ohrožen, žije na veřejných místech či v neadekvátních a nebo nejistých bytových podmínkách.“ (Vacínová, cit. podle Průdková, Novotný, 2008, s. 10)

Podle některých autorů (Hradecký a Hradecká, 1996 cit. podle Matoušek, Koláčková, Kodymová, 2005, s. 315) může mít pojem bezdomovec hanlivý význam, z důvodů jakéhosi stereotypu ve společnosti. Proto se nyní častěji objevuje pojem „člověk bez domova“ nebo „osoba bez přístřeší“. Přesto je slovo bezdomovec samo o sobě věcné a nezaujaté. Již zmíněné stereotypy jsou nezávislé na pojmech a naopak závislé na vnímání a hodnocení odsuzování jednotlivců na okraj společnosti.

Často pracovníci pracující s osobami bez přístřeší nechtějí tyto osoby nazývat jakkoli diskriminačně včetně slova bezdomovec. Proto více užívají slova jako osoba bez přístřeší, osoba v sociální nouzi nebo osoba společensky nepřizpůsobivá. Samotné osoby bez přístřeší neschvalují, aby se označovali jako bezdomovci. Vnímají toto oslovení jako stigmatizující. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 16)

Hradecký et al. (2007, s. 28) uvádí, že: „v některých zemích je pojem bezdomovec používán i v legislativních předpisech. Ve vztahu k veřejné správě lze zpracovat a nabídnout typologii typu: „bezdomovec je osoba, která...“ Pak ovšem může nastat problém, a také nastává, že někteří bezdomovci nedosáhnou na pomoc, protože jejich situace se do slovního vymezení nevejde. Pak se podle definice rozlišují „zákonní“ a „nezákonní“ bezdomovci.“

„Zákon o sociálních službách zná pojem osoby bez přístřeší, v jednom případě je použit termín osoby v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Oba výrazy jsou umě-

lým konstruktem odtrženým od běžného vyjadřování. Mají jedinou výhodu, právě jen to, že jsou v zákoně o sociálních službách. Nedostatkem je, že nikde není definováno, co se rozumí pojmem přístřeší pro účely tohoto zákona, resp. jaký stav je bez přístřeší.“ (Hradecký, et al., 2007, s. 29)

Hradecký et al. (2007, s. 24) uvádí pro a proti pro pojmy bezdomovec a osoba bez přístřeší. Na slovu bezdomovec můžeme vidět pozitivní to, že se jedná o jednoslovný, výstižný a společností známý pojem. Mezi složky negativní, tohoto slova, se řadí negativní pocity, které vzbuzuje. Společnost spojuje tento pojem se skupinou bez střechy a v legislativě je již pojem obsazen. Označení osoba bez přístřeší je poměrně nový pojem a v legislativě je zřídka kdy používán. Na druhou stranu oslovení osoba bez přístřeší vymezuje úzký okruh dotčených osob, je příliš dlouhý, veřejností není přijatý a je těžko přijatelný. Také samotný pojem přístřeší je legislativně obsazen.

Absolutně nepřijatelným vymezením osoby bez přístřeší je „občané společensky nepřizpůsobení“ nebo „občané společensky nepřizpůsobiví“. Tato oslovení jsou považována za nevhodná. V některých zákonech se však tyto definice stále nalézají. (Hradecký, et al., 2007, s. 29) Není možné vyřešit problém bezdomovectví tím, že se budeme snažit jinak pojmenovávat osoby nacházející se nepříznivé sociální situaci¹. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 17)

Nyní jsme si uvedli různé pohledy, definice a názory, jak vůbec osoby nacházející se v nepříznivé sociální situaci označovat. V naší práci budeme používat především pojem osoba bez přístřeší, z etického a diskriminačního důvodu. Domníváme se, že pro porozumění problematice bezdomovectví je důležité popsat a definovat samotnou koncepci bezdomovectví. Z důvodů jasnějšího pochopení problematiky se v následujícím textu budeme věnovat definování bezdomovectví jako takového.

¹ Nepříznivá sociální situace – oslabení nebo ztráta schopnosti (z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu apod.) řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením. (§ 3 písm. b) z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Bezdomovectví

Bezdomovectví je jev, který je společností vnímám jako cosi negativního. Osoby bez přístřeší jsou aktivními účastníky, tedy aktéry koncepce bezdomovectví. Uvedme si samotnou teorii bezdomovectví.

Bezdomovectví můžeme chápat jako určitý způsob života. Tento způsob přijímají lidé, jejichž osobnost je zásadnějším způsobem změněna, a proto nejsou schopni naplňovat požadavky populace. V některých případech nejde o volbu životního stylu, ale o sociální pád. (Vágnerová, 2008, s. 748)

Existují i lidé, kteří si bezdomovectví zvolili jako svůj životní styl a jsou spokojeni, tvoří zanedbatelnou menšinu všech osob bez přístřeší. (Matoušek, Kolářková, Kodymová, 2005, s. 316)

I když je bezdomovectví často vnímáno jako problém novodobý, jeho kořeny, v určitých podobách, sahají hluboko do minulosti (tuláctví, žebravá chudina). (Matoušek, Kolářková, Kodymová, 2005, s. 318)

Mareš (1999, s. 57) zastává názor, že bezdomovectví není v Evropě novým jevem, ale za nový jev je považován růst počtu osob bez přístřeší a změna jejich skladby.

Mareš (1999, s. 58) uvádí, že: „v Evropě je bezdomovectví spíše záležitost jedinců. Obecně je bezdomovectví více než nedostatkem přístřeší a více než chudobou.“ Bezdomovectví je založeno na neschopnosti osob bez přístřeší podílet se na způsobu života, který je běžný pro majoritní populaci.

Bezdomovectví přináší určitou míru stresových situací a nutnost vyrovnávat se s častým ohrožením, které život na ulici přináší. Nejde jen o ztrátu bydliště, ale o ztrátu společenského kontaktu, člověk nemá nikoho, ke komu by patřil. Pokud osoba skončí na ulici, nastává devastující životní období, které může být nezvratné. Život osob bez přístřeší je tedy spojen s izolovaností a destrukcí sociálních vazeb. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013 s. 10)

Jsme schopni tvrdit, že člověk nemůže s jistotou vědět, zda se do nepříznivé sociální situace týkající se bezdomovectví, nedostane.

Osoby bez přístřeší jsou již historickým problémem všech států, zemí, či území. Jsme přesvědčení, že je potřeba neustále tento problém eliminovat.

1.1 Typologie osob bez přístřeší

Není možné klasifikovat osoby bez přístřeší do jednoznačných skupin. Každý jedinec je svým způsobem originál. Je velmi zjednodušující zařazovat osoby bez přístřeší do jakési typologie, avšak je pro nás nezbytné danému tématu věnovat určitou pozornost.

Evropská federace FEANSTA (European Federation of national organizations working with the homeless) zabývající se problematikou bezdomovectví propracovala typologii osob bez přístřeší s názvem ETHOS. (Hradecký et al., 2007 cit. podle Graubner, Chalánková, 2010, s. 8)

Typologie ETHOS je dohoda národních specifik osob bez přístřeší mezi evropskými státy. Jedná se o vytvoření kategorií dané skupiny, definice a srovnání dat jednotlivých zemí. Česká republika se snažila definovat typologii osob bez přístřeší v souladu s evropskou typologií. ETHOS především popisuje životní situaci a bydlení, naopak nepopisuje zdraví ani příčiny bezdomovectví. Typologie osob bez přístřeší dle organizace ETHOS je následující:

- osoby bez střechy nad hlavou,
- osoby bez bytu,
- osoby v nejistém bydlení,
- osoby v nevyhovujícím bydlení.

Výše uvedené kategorie jsou dále rozděleny do dalších třinácti subkategorií například osoby přežívající venku, osoby v noclehárně, osoby v ubytovnách pro bezdomovce, osoby ohrožené vystěhováním a další. (Hradecký et al., 2007, s. 31-33)

Populace osob bez přístřeší je rozdělována dle Hradeckého a Hradecké (1996, s. 27) do tří skupin.

První skupinu tvoří takzvaní **zjevní bezdomovci**. Do této skupiny řadíme osoby žijící na nádražích, na ulicích a osoby spící v noclehárnách. (Hradecký, Hradecká, 1996, s. 28) „Jde o jedince, kteří z pohledu veřejnosti vypadají jako bezdomovci bez možnosti uchýlit se mimo veřejný prostor.“ Jsou vnímáni jako osoby bez přístřeší a nechtějí nebo nejsou schopni maskovat své vlastní bezdomovectví. (Hartl, 2000 cit. podle Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 14)

Druhá skupina se nazývá **skrytí bezdomovci**. Nemají potřebu žádat o pomoc veřejnost. Často mění místo pobytu a hledají různá místa ubytování (squaty, kontejnery, stany a další). (Hradecký, Hradecká, 1996, s. 31) „Mají sice kde přespávat, ale po právní stránce jsou bezdomovci, protože nepřespávají v oficiálním bydlení a jejich způsob života je bezdomovectví podobný.“ (Hradecký, Hradecká, 1996 cit. podle Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 14)

Do skupiny **potenciálních bezdomovců** řadíme osoby čekající na propuštění z určitých institucí (dětský domov, vězení), migranti a osoby žijící v nejistých bytových podmínkách. Patří zde také různé životně těžké situace jako například rodinné problémy. (Hradecký, Hradecká, 1996, s. 32) „Jsou to lidé, kteří se mohou ze dne na den ocitnout na ulici.“ (Haasová, 2005 cit. podle Průdková, Novotný, 2008, s. 14)

Jak jsme si mohli všimnout, podařilo se klasifikovat osoby bez přístřeší do určitých kategorií. Neměli bychom, však zapomínat, že každá lidská bytost je svým způsobem originál, má charakteristické vlastnosti a určitou životní dráhu či osud. Proto bychom neměli takzvaně „házet všechny do jednoho pytle“ a škatulkovat. Výjimku tvoří potřeba diagnostikovat osobu bez přístřeší v rámci pomoci z nepříznivé sociální situace.

1.2 Příčiny bezdomovectví

Často lidé přemýšlí, jakým způsobem se člověk dostal do nepříznivé sociální situace, co tomu předcházelo. V neposlední řadě se objevují i myšlenky, zda si „za to“ člověk může sám a zda si vůbec zaslouží pomoc, jakousi druhou šanci.

„Příčiny bezdomovectví jsou však složitější.“ (Vágnerová, 2008, s. 749)

Ztrátou přístřeší jsou více ohroženi muži než ženy, lidé staršího a středního věku než lidé mladší. Mezi osoby ohrožené bezdomovectví řadíme také osoby s hendikepou, osoby dlouhodobě nezaměstnané, etnické minority a migranty. Ženy se v nepříznivé sociální situaci ocitají méně proto, že se lépe orientují v mezilidských vztazích. (Matoušek, Koláčková, Kodymová, 2005, s. 316)

Rozlišujeme různé typy příčin bezdomovectví. Jako první se zaměříme na subjektivní a objektivní příčiny.

Objektivní příčiny jsou připisovány systémové chybě, osoba bez přístřeší je její obětí, zatímco subjektivní příčina upozorňuje na negativní vlastnosti člověka. Subjektivní příčiny musí měnit sám jedinec, ale objektivní příčiny může změnit stát. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 17)

Podle Hradecké a Hradeckého (1996, s. 33) mají objektivní, neboli společenské faktory, vliv především na tyto oblasti:

- na dodržování lidských práv a respektování rovných příležitostí pro všechny občany,
- na boj s nezaměstnaností, vyloučením a začleňování do trhu práce,
- na sociální ochranu a zabezpečení ve stáří a nemoci,
- na rovnost žen a mužů a na integraci,
- na problémy menšin a na kriminalitu.

Opakem objektivních příčin bezdomovectví, jak jsme již uvedli, jsou **subjektivní příčiny**. Tyto příčiny lze rozdělit do čtyř skupin:

- osobní (zdravotní problémy, duševní choroby a alkoholismus a jiné závislosti)
- institucionální (odchod z dětského domova, propuštění z vězení)
- vztahové (narušené vztahy v rodině nebo mezi partnery či jednotlivými členy)
- materiální (ztráta nebo nejisté bydlení či zaměstnání, zadluženost).

(Hradecký, Hradecká, 1996, s. 33-34)

Není to jen rozvrat rodiny, alkoholová závislost nebo sociální vyloučení, co připravuje jedince o domov. Za jednu z příčin bezdomovectví můžeme označit nedostatek levného bydlení, vysoká nezaměstnanost a rostoucí úroveň chudoby². Můžeme zmínit i problém nedostatečné péče o osoby s mentálním postižením, ale to jen v některých zemích. (Mareš, 1999, s. 58)

² Chudoba – výraz extrémní nerovnosti a oddělení určité části společnosti nejen od bohatých jedinců, ale též od celého zbytku populace. (Mareš, 1999, s. 39)

Krebs (2005, s. 129) uvádí dva typy chudoby, absolutní a relativní. Za absolutně chudého člověka považujeme jedince, který nemá prostředky k zajištění přežití v dané společnosti. Chudoba relativní je závislá na příjmech ve společnosti a na tom, jak se vyvíjí úroveň příjmů.

Lze také chápat objektivitu jako hranici chudoby, která je určena zvnějšku. Objektivita je v tomto případě nadnesená, jelikož záleží na sociální politické shodě názorů, která se vytváří uvnitř společnosti, to ovlivňuje stát a jiné sociální instituce. (Mareš, 1999, s. 118)

Subjektivní chápání chudoby záleží na pocitech a názorech jedinců, kterých se to týká. Neohledě na přesvědčení ostatní společnosti. Osoba se může tedy považovat za chudého, ale s ohledem na příjmy se mezi chudé jedince neřadí. Naopak někteří jedinci spadají do skupiny chudých, z hlediska příjmů (objektivních kritérií), ale brání se označení za chudého. (Mareš, 1999, s. 119)

Být chudým, znamená mít neuznávané a nežádoucí postavení v rámci společenského statusu. Také se stává, že lidé mají nízká očekávání sociálních potřeb, a tedy neřadí se do skupiny chudých. (Mareš, 1999, s. 119)

Je důležitější poznat aktuální stav osoby bez přístřeší, než její minulost, kterou nejsme schopni změnit. Mnohokrát se stává, že jedinec zůstává na ulici z jiných příčin, než z jakých se na ni vyskytl. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 18)

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 18-19) formulují další příčiny bezdomovectví. **Příčiny primární** jsou především otázkou prevence, to znamená, proč se lidé dostávají na ulici. Není nejpodstatnější vědět z jakého důvodu, se člověk stal bezdomovcem, protože s tím nemůžeme už nic udělat.

Příčiny sekundární patří do otázky ambulantních služeb, tedy proč lidé na ulici zůstávají. Patří zde především psychický úpadek jedince (ztráta síly se sebou něco dělat). **Příčiny terciární** jsou otázkou sociální práce, to je, z jakého důvodu se lidé na ulici vrací. Člověk není schopen nalézt místo ve společnosti, do které se chce vrátit, a proto zůstává osobou bez přístřeší. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 19)

Nejčastějším důvodem bezdomovectví v České republice je rozpad rodiny a poté ztráta zaměstnání. Díky těmto informacím jsme schopni dedukovat, jakou cestou by se měla ubírat prevence bezdomovectví. (Vacínová, cit. podle Průdková, Novotný, 2008, s. 16)

Osoby bez přístřeší často neuspokojují své potřeby a dochází k pocitům bezmocnosti a beznaděje. Následuje rezignace jedince a převládá apatie. (Vágnerová, 2008, s. 751) „Podle Maslowa lze potřeby člověka dělit na potřeby základní a metapotřeby.“ (Hradecký, Hradecká 1996, s. 29)

Potřeby základní se dále dělí na psychologické (potřeba bezpečí, jistoty, sounáležitost) a fyziologické (potřeba vody, potravy, spánku, sexu). **Metapotřeby** (vyšší potřeby) nejsou uspokojovány, pokud nejsou uspokojovány potřeby základní. Vyšší potřeby jsou výsledkem učení a patří zde potřeba sebeúcty, seberealizace, uznání a spravedlnost. (Hradecký, Hradecká 1996, s. 29-30)

Uvedené příčiny jsou pro nás jakousi hrubou odpovědí na otázku, proč se lidé stávají osobami bez přístřeší. Domníváme se, že nejsme schopni kategorizovat veškeré příčiny a definovat je. Předpokládáme, že důvodem je široké spektrum osob bez přístřeší, tedy jedinců, kteří disponují individuálními osobnostními vlastnostmi, životní situací a smyslem nebo cílem samotného života. Nepříznivá sociální situace, v níž se jedinci ocitli, je často demotivující. Z toho důvodu je potřeba zaměřit se především na motivování těchto jedinců, neustále se nevracet k minulosti, kterou nezměníme, ale pracovat na přítomné a budoucí situaci. Tuto práci zajišťují především sociální služby pro osoby bez přístřeší, kterým se budeme věnovat v následující kapitole.

2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociální služby chápeme jako služby zajišťující integraci osob bez přístřeší do společnosti. Je tedy nezbytné uvést, dle zákona o sociálních službách (§ 3 písm. a) 108/2006) se sociální službou rozumí: „činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“

Sociální služby dělíme na sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. (§ 32 z. č. 180/2006 Sb., o sociálních službách) **Sociální poradenství** se dále dělí na základní (poskytování potřebných informací k řešení nepříznivé sociální situace a odborné (potřeby určitých sociálních skupin osob). **Služby sociální péče** by dle zákona o sociálních službách měly jedinci zajistit psychickou a fyzickou soběstačnost a začlenění do společnosti. Jako příklad služeb sociální péče můžeme uvést osobní asistence, pečovatelská služba, odlehčovací služby, centra denních služeb, domovy pro seniory apod. (Matoušek et al. 2007, s. 43)

Matoušek et al., (2007, s. 44) představuje **služby sociální prevence** jako služby, které brání sociálnímu vyloučení jedince. Jedinci, kteří vedou rizikový způsob života s životními návyky. Služby sociální prevence jsou raná péče, azylové domy, nízkoprahová denní centra, noclehárny, terénní programy apod.

Sociální služby se poskytují za účelem zlepšení životní situace, začlenění a to osobám v nepříznivé sociální situaci. (Matoušek et al. 2007, s. 9)

Zřizovateli sociálních služeb v České republice jsou kraje, obce nebo Ministerstvo práce a sociálních věcí. (Matoušek et al. 2007, s. 12)

Matoušek et al. (2007, s. 43) rozděluje sociální služby (dle zákona) do tří forem, v jakých se služby poskytují. Jedná se o pobytové, ambulantní a terénní služby.

Služba pobytová zahrnuje pomoc na základě ubytování oproti ambulantní, která nenabízí ubytování. Do zařízení **ambulantní formy** jedinec dochází. Úplným opakem předešlých dvou forem je **terénní služba**, která je poskytována jedinci v jeho přirozeném sociálním prostředí. (§ 33 z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Osobám bez přístřeší je poskytováno poradenství, výpomoc při obstarávání dokladů, a určitá finanční hotovost (do jednoho tisíce korun). (Matoušek et al. 2007, s. 82) Tyto služby nyní nabízí v České republice občanské sdružení Naděje. Zavedlo tzv. Integrovaný program,

jehož cílem je vyhledávání osob bez přístřeší a poskytování pomoci při zajišťování základních životních potřeb denních centrech, pro tyto osoby určené. Druhým krokem je podpora při hledání práce a důstojného bydlení.

U sociálních služeb je bohužel také možné, že, nepříznivá sociální situace uživatele se prohloubí, zhorší se jeho stav, hrozí riziko, že si ublíží a jeho situace do určité míry ovlivňuje i jiné osoby. (Matoušek et al. 2007, s. 119)

Sociální služby nemají vést život uživatele, ale pouze asistovat mu, aby byl schopen vést si vlastní život sám. To znamená, aby byl uživatel na službě minimálně závislý a co nejvíce samostatný (v rámci jeho možností). (Matoušek, Koláčková, Kodymová, 2005, s. 113)

Sociální služby chápeme jako pomoc člověku v nouzi. I když existují situace, kdy jedinec nedokáže naplno využít možnosti služby a neustále se nachází v „začarovaném kruhu“ nepříznivé sociální situace.

2.1 Zařízení sociálních služeb pro osoby bez přístřeší

V dalším oddílu teoretické části budeme popisovat zařízení pro osoby bez přístřeší.

Některé osoby bez přístřeší předpokládají, že se jejich situace změní k lepšímu, aniž by vynaložili jakoukoliv snahu ze své strany. Jiní se naopak poddávají osudu a jejich situace je stále horší a horší. Avšak existují i lidé, kteří vážně chtějí změnit svou dosavadní situaci. (Hradecký, 2005, s. 14)

Marek, Strnad, Hotovcová (2012, s. 116) spatřují určitý problém v nedostatku služeb právě pro tyto osoby.

Stálým problémem je také určení přesného počtu osob bez přístřeší a to negativně ovlivňuje proces plánování. (Matoušek, Koláčková, Kodymová, 2005, s. 317)

Nyní se zaměříme na jednotlivá zařízení sociálních služeb pro osoby bez přístřeší. V následujícím textu budeme definovat terénní programy, nízkoprahová denní centra, noclehárny, azylové domy a domy na půl cesty.

Terénní programy

Jsou poskytovány terénní formou. Cílovou skupinou terénního programu jsou osoby bez přístřeší, jedinci žijící rizikovým způsobem života a tak dále. Terénní programy se snaží vyhledat zmíněné osoby a snižovat rizika jejich způsobu života. Těmto osobám je dále po-

skytnut kontakt se společností pomoc v právní oblasti. To vše může probíhat anonymně. (§ 69 z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Cílem tohoto programu je vytvoření vztahu mezi terénním pracovníkem a osobou bez přístřeší. Pracovník nabízí jedinci řešení jeho nepříznivé sociální situace, pokud je opakovaně odmítán, může pracovník ukončit kontakt, ale pokračuje v sledování situace dané osoby. (Matoušek, Kolářková, Kodymová, 2005, s. 118-119)

Nízkoprahová denní centra

Jsou poskytovány formou ambulantní, někdy i terénní. Nízkoprahová denní centra se zaměřují na oblast osobní hygieny osob bez přístřeší, poskytnutí stravy těmto osobám a pomoc v oblasti práv. (§ 61 z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 130) tvrdí, že toto zařízení má za úkol naplnit základní potřeby přicházející osoby tak, aby osoby bez přístřeší neinklinovaly k nezdravému způsobu života a snažily se navracet do společnosti.

Nízkoprahová denní centra řadíme mezi terénní programy (podpora jedince) a azylové domy (práce zaměřená na změnu životní situace uživatele). (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 130)

Noclehárny

Jedná se o ambulantní službu. Osoby bez přístřeší mají možnost využít nabízený nocleh a podporu při osobní hygieně. (§ 63 z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Jednou z podmínek nocleháren je střízlivost. To znamená, že zájemce o službu nesmí být pod vlivem návykové látky (včetně alkoholu). (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 135)

Klientovi je přidělena postel. Vybavení nocleháren se pohybuje na nižší úrovni, nicméně takové, aby byla dostačující pro uživatele služby. Cílem je, aby klient byl ve dne aktivní v řešení své nepříznivé sociální situace. K tomu mu může být nápomocen pracovník v této službě. (Vacínová, cit. podle Průdková, Novotný, 2008, s. 44)

Azylové domy

Definujeme jako pobytovou službu určenou pro osoby v nepříznivé sociální situaci a pro osoby bez přístřeší. Azylové domy mají pouze přechodný charakter. Uživateli tohoto zaří-

zení je nabízeno ubytování, strava a podpora v právní oblasti. (§ 57 z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Tato služba by měla naplňovat základní potřeby klienta. U těchto typů zařízení je jedním z hlavních cílů dosažení soběstačnosti klienta. Nacvičují se dovednosti, které by měly dovést uživatele k samostatnosti. Po zvládnutí těchto úkonů by měl klient žít v takzvaném sociálním (chráněném) bytu. Tyto byty jsou považovány za velice prospěšné v procesu začleňování se do společnosti. V České republice však zaznamenáváme nedostatek sociálních bytů. (Matoušek, Koláčková, Kodymová, 2005, s. 323-324)

Domy na půl cesty

Je to pobytová služba, umožňující pomoc při uplatňování práv, ubytování, kontakt se společností a terapeutickou činnost. Tuto službu mohou využívat jedinci do dvaceti šesti let. Jedná se o jedince propuštěné z výkonu trestu, ochranné léčby, ústavní výchovy, ochranné výchovy. (§ 58 z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Domy na půl cesty pomáhají uživatelům, aby si zvykl na nový způsob života. Je zapotřebí nezapomínat, že přizpůsobení se novému stylu života bývá pro mnoho osob velmi náročné až nemožné. (Vágnerová, 2008, s. 755)

Konkrétní nejznámější organizace v České republice, které poskytují výše uvedené služby, jsou organizace Naděje, Armáda spásy a Charita. (Vágnerová, Csémy, Marek, 2013, s. 307-311)

Vyjmenovaná zařízení poskytují víceméně jakoukoli pomoc v oblasti naplňování základních potřeb jedince. Je třeba se zamyslet nad původem selhání jedince v naplňování vlastních potřeb života.

2.2 Prevence bezdomovectví

Samotnou prevenci bezdomovectví vnímáme jako jeden z prvotních kroků v oblasti osob bez přístřeší a bezdomovectví vůbec. Pokud se budeme snažit předcházet bezdomovectví jako takovému, je možné, že počet osob bez přístřeší se sníží. Domníváme se, že bezdomovectví nemůže ze společnosti zcela vymizet, ale je velkým otazníkem, zda můžeme tento jev ovlivnit včasnou prevencí, tedy, zda můžeme předcházet jeho vzniku.

Sociální prevencí chápeme určité úkony vedoucí k sociálnímu začlenění do společnosti, přecházení nežádoucího chování jedinců a předcházení vzniku sociálně patologických jevů (násilí, rasismus, kriminalita apod.). Prevence slouží k ochraně společnosti před nežádoucími jevy. (Krebs, 2005, s. 266)

Prevence může být zaměřena ne očekávané příčiny nebo důsledky chudoby. (Mareš, 1999, s. 163)

Samotná prevence má kořeny v rodině (bezproblémové vztahy). To znamená, že děti i rodiče by měli vytvářet vzájemné pevné vazby. Takové vazby jsou považovány za sociální prevenci. Jen dítě, které prožívá zdravé a pevné vztahy se může stát ušlechtilým a samostatným jedincem. Některé děti, však nemají to štěstí žít v kvalitní a celistvé rodině. Na tyto děti, však může mít velký vliv například škola, učitel, duchovní a tak dále. (Hradecká, Hradecký, 1996, s. 54) Jako pomocníky v oblasti prevence je nutné uvést také dobrovolníky, kteří mohou pozitivně ovlivnit myšlení u potřebných jedinců.

„Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob.“ (§ 53 z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Za efektivní systém prevence pokládáme takový systém, který zahrnuje účinné aktivity pro lidi, kteří jsou s největší pravděpodobností ohroženi bezdomovectvím, pokud se jim nedostane pomoci. (Burt, 2007, s. 63)

Důležitým faktorem prevence je vůbec ukončit již vzniklé a chronické bezdomovectví, čímž zabráníme pokračování toho nežádoucího jevu. Ke vzniku bezdomovectví přispívají různé faktory, je nutné upřesnit, jaké faktory budou řešeny v rámci prevence. Mezi tyto faktory můžeme zařadit například domácí násilí, různé závislosti, ztráta příjmu, propuštění z instituce apod. V oblasti prevence je také nezbytně nutný včasný zásah, než nastanou vážné problémy. To znamená, zaměřit se na osoby, které jsou poměrně krátkou dobu bez přístřeší. Zkrátit čas trávený bez domova a zajistit, že tento jev se nebude opakovat. Je zapotřebí zabránit aby se vzniklá situace nestala chronickou. (Burt, 2007, s. 2)

Prevence bezdomovectví se zdá být méně drahým, efektivnějším a logickým postupem, než řešení důsledků ztráty přístřeší. (Barták, 2004 cit. podle Průdková, Novotný, 2008, s. 63)

Jankovský (2003, s. 71) uvádí „od jedince žijícího v lidské společnosti se očekává aktivní jednání.“ „Člověk by se měl naučit usměrňovat svůj život, respektovat realitu a nebýt pasivním členem společnosti.

Z tohoto výroku je možno dedukovat, že každý člověk by měl být sám za sebe zodpovědný. Pokud se však jakkoli dostane do nepříznivé životní situace, je potřeba tento problém aktivně řešit, v nejlepším případě takovým problémům předcházet.

3 INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Ve třetí kapitole se budeme zabývat individuálním plánováním, které považujeme za podstatný krok při řešení problémů osob bez přístřeší. Jak z názvu vyplývá, jde o plán zaměřený na poskytovatele³ a klienta⁴. Klient potřebuje individuální přístup, jednání a strategii. Jsme přesvědčeni, že plán je základním kamenem k dosažení určeného cíle. Nyní se tedy zaměříme na definování individuálního plánování a jeho obsah.

Individuální plánování jako pojem se objevuje v roce 2002 v rámci standardů kvality sociálních služeb. Poté se pojem usadil v zákoně číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách. (Individuální plánování v sociálních službách, 2015)

„Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců nebo opatrovníků a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do písemných individuálních záznamů.“ (§ 88 písm. f) z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Individuální plánování chápeme jako nejdůležitější prostředek k zaručení kvality poskytovaných služeb. Jde o proces mezi poskytovatelem služby a uživatelem⁵. Uživatel a poskytovatel si stanoví cíl společné práce, kterého bude uživatel za pomoci poskytovatele dosahovat. Cíl společné práce je vlastně popis, jak bude vypadat změna situace, ve které se uži-

³ Poskytovatel – územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo, které zřizuje organizační složky státu nebo státní příspěvkové organizace. (§ 6 z. č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)

⁴ Klient – pojem používán v praxi, význam slova je stejný jako u pojmu uživatel, tedy příjemce sociální služby. (Individuální plánování v sociálních službách, 2015)

⁵ Uživatel – jedinec, který uzavřel smlouvu o poskytování sociální služby, je tedy jejím uživatelem. (Hauke, 2011, s. 126)

V naší práci budeme používat jak označení klient, tak uživatel.

vatel nachází. V neposlední řadě se stanoví postup k dosažení společného cíle. (Hauke, 2011, s. 16)

Plánování je možno rozdělit do několika modelů, které se využívají v praxi:

- dosahování cílů – základem je určení cíle klienta a vytvoření termínovaných kroků k jeho naplnění,
- plánování orientované na člověka – na první příčky plánování se řadí potřeby, přání a představy uživatele,
- model „tady a teď“ – jak z názvu vyplývá, jde o kontakt v určitý čas pouze na krátkou dobu,
- cyklický evaluační model – v procesu plánování se objevuje také hodnocení služby ze strany klienta, základem je vysoká míra komunikace,
- expertní model – pracovník zastává roli odborníka, experta, důležitým faktorem je diagnóza klienta
- model vycházející ze schémat počítačové podpory – pracovník je upozorňován počítačem na blížící se termín revize, schůzky s klientem a tak dále.

(Individuální plánování v sociálních službách, 2015)

Proces plánování se řídí standardy kvality sociálních služeb, které dělíme do tří skupin. První skupinu tvoří **procedurální standardy**, kde patří např. cíle služeb, ochrana práv klientů, stížnosti na kvality služeb, osobní údaje, jednání se zájemcem, dohoda o poskytování služeb a především standard číslo 5 plánování a průběh služeb. (Matoušek et al. 2007, s. 127-128)

Hauke (2011, s. 74) chápe standard číslo 5 jako návod pro pracovníky, jak postupovat při plánování, aby výsledkem byl expresivní individuální plán.

Tento standard obsahuje následující kritéria. Poskytovatel písemně upravuje vnitřní pravidla služby, podle druhu a poslání sociální služby. Těmito pravidly se reguluje plánování a postup při revizi sociální služby. (Hauke, 2011, s. 74)

Dále je poskytovatel povinen naplánovat průběh služby s uživatelem s taktností na možnosti uživatele a jeho osobní cíle. Poskytovatel je povinen, ve spolupráci s uživatelem, hodnotit naplňování osobních cílů uživatele. Poskytovatel má (pro postup podle předcho-

zích kritérií) pro každého uživatele určeného zaměstnance. V neposlední řadě předává důležité informace o průběhu služby zaměstnancům, dílčím osobám. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2009)

Personální standardy jsou druhé v pořadí. Zde zahrnujeme personální zajištění, pracovní podmínky služeb a profesní rozvoj pracovníků. Poslední v dané skupině jsou **provozní standardy**. Zde je předmětem zájmu místní a časová dostupnost, nouzové a havarijní situace, zajištění kvality služeb a ekonomika. (Matoušek et al. 2007, s. 128-129)

Jak jsme již uvedli, individuální plánování je nařízeno zákonem o sociálních službách, to znamená, že poskytovatelé jsou povinni plánovat sociální službu všem klientům. Proces plánování členíme na jednotlivé kroky:

- mapování klientovy situace – pracovník zjišťuje informace o potřebách klienta, motivaci, očekáváních apod.,
- stanovení postupu – pracovník hledá nejvhodnější postup práce s klientem (co služba může nabídnout uživateli, formulace cílů spolupráce),
- zaznamenání plánu – pracovník zaznamená postup do vytvořeného individuálního plánu (dále jen IP viz kapitola 3.1) klienta,
- realizace plánu – pracovník a klient konají kroky k realizaci IP,
- hodnocení plánu – pracovník hodnotí období, kdy byl plán realizován,
- mapování nové situace klienta – hodnocení plánu s klientem a navržení dalších postupů. (Individuální plánování v sociálních službách, 2015)

Průběh individuálního plánování sebou nese smysl jak pro poskytovatele služby, tak pro zájemce o službu. Díky individuálnímu plánování uživatel jedná jako rovnocenný partner, ví jaká má práva a povinnosti, zvyšuje se zodpovědnost za rozhodování v životě (je aktivní), zná osobní cíl, na kterém se dohodli s pracovníkem služby, a zná strategii, jak cíle dosáhnout. (Hauke, 2011, s. 17-18) Pro poskytovatele slouží individuální plánování jako podklad domluvy s klientem (zná potřeby klienta a jeho osobní cíl), stanovení kapacity služby, prostředek ke zvyšování kvality služby (dle potřeb a přání uživatelů), pracovníci postupují stejně (na základě IP) a jako základ pro realizaci rozvojových plánů zařízení.

Dle zkoumané teorie můžeme tvrdit, že individuální plánování je nezbytnou součástí spolupráce mezi poskytovatelem a uživatelem služby. Toto plánování chápeme jako proces spolupráce. Jde o dohodnuté postupy, kterými by se měl řídit, jak sociální pracovník, tak klient dané služby. Díky dodržování jednotlivých kroků v procesu je možné dojít ke společnému cíli spolupráce. Individuální plánování tedy zahrnuje mnoho dílčích kroků. V následující podkapitole se budeme věnovat individuálnímu plánu, který můžeme chápat jako protokol o individuálním plánování.

3.1 Individuální plán

Nyní se zabýváme samotným individuálním plánem. Domníváme se, že IP je základním podkladem v procesu plánování. Jak vyplývá z názvu, IP je pro každého klienta individuální, ale určitá forma IP musí být dodržována.

IP vnímáme jako záznam o individuálním plánování. Převážně se vyznačuje cílem spolupráce, kroky a revizí. IP funguje jako zápis komunikace mezi uživatelem a poskytovatelem služby, abychom znali přesné kroky, na kterých jsme se domluvili. Díky IP jsme schopni sledovat efektivitu sociální služby, ověřujeme, zda poskytovatel plní normy zákona, tedy že vytváří plán s každým uživatelem. Velký význam se přikládá i spolupráci mezi pracovníky, například když se mění v práci s klientem, IP informuje pracovníka o daném klientovi. (Individuální plánování v sociálních službách, 2015)

Každý uživatel nemusí mít IP, ale musí být v procesu plánování. (Individuální plánování v sociálních službách, 2015)

Při tvoření IP by neměl pracovník zahltit uživatele přílišnými informacemi. Proto při prvním rozhovoru se poskytovatel zaměřuje na určení reálného cíle. Pro dosažení cíle je nutné splnit jednotlivé kroky. Za splnění těchto kroků je klient pochválen, cení se také snaha. Pokud však krok splněn není (jeho splnění je nezbytné pro další postup) je prodloužen termín dosažení daného kroku. Je možné, že uživatel neplní žádné kroky a to je podnět pro pracovníka, zjistit jaké jsou příčiny neplnění (stres, rezignace, nedostatek financí, špatný vztah k pracovníkovi apod.). Když nastane tato situace je pracovník povinen přepracovat IP. (Zatloukal, 2006 cit. podle Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 131)

Předpokládá se, že před IP předcházelo jednání se zájemcem o službu a uzavření smlouvy. (Hauke, 2011, s. 102)

IP musí splňovat určitá kritéria, proto, aby byl považován za kvalitní. Měl by obsahovat popis výchozí situace (zda zájemce spadá do cílové skupiny služby), informační přiměřenost (určují smysl plánování, jsou podkladem pro další pracovníky), kompaktnost (popis situace, cíl klienta, kroky vedoucí k cíli, revize), efektivitu (spolupráce mezi uživatelem a poskytovatelem) a transparentnost (výstupy plánování). (Individuální plánování v sociálních službách, 2015)

Většinou poskytovatel vytvoří formulář, do kterého se zapisuje samotný IP. Do tohoto formuláře můžeme zahrnout údaje o klientovi, osobní cíl uživatele, čas a způsob jednotlivých kroků k naplnění cíle, datum přehodnocení, podpis uživatele a pracovníka apod. Naopak do toho formuláře pracovník nepíše vlastní názor a informace, které nejsou potřebné pro poskytnutí služby. (Hauke, 2011, s. 104-106)

Hauke (2011, s. 108) uvádí, že pokud uživatel odmítne písemnou formu, je možné plánovat pouze ústně. Pracovník však zaznamenává jednotlivé plány, ale uživatel se neangažuje v přehodnocování či podpisů různých záležitostí.

Nyní se zaměříme na osobní cíl klienta (cíle společné práce) jako základní faktor IP

Sociální pracovník⁶ spolupracuje s uživatelem na základě přání uživatele. Pro dosažení cíle spolupráce pracovník navrhuje možné způsoby řešení. Na základě nabízených způsobů řešení se klient rozhoduje, jakým způsobem chce cíle dosáhnout, posuzuje jakou taktiku či postup zvolí, pod vedením sociálního pracovníka. (Úlehla, 2005, s. 37)

Vytvoření cíle je nezbytnou součástí, pokud má IP změnit situaci uživatele. Bez formulace cíle je velice těžké, takřka nereálné zjistit, zda vzniká pokrok. (Úlehla, 2005, s. 80)

Jednotlivé kroky k dosažení cíle je potřeba určit detailněji. To znamená, že určíme, kdo zajistí dosahování cíle, dokdy, kde, jakým způsobem (popis jednoho kroku) a proč (důvody určitého kroku). (Hauke, 2011, s. 101-102)

⁶ Sociální pracovník – vykonavatel činnosti v sociálních službách (při pomoci v hmotné nouzi, sociálně-právní ochranně dětí, ve školách a školských zařízeních, ve věznicích, v azylových zařízeních, zařízeních pro zajištění cizinců, apod.). (§ 1 z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Hlavním cílem, jak pomoci osobám bez přístřeší je posílit jejich samostatnost a soběstačnost. Pracovník by si měl držet od uživatele určitý odstup, aby se na něm klient nestal závislý. (Matoušek, Kolářková, Kodymová, 2005, s. 329) „Je nutné co nejvíce odpovědnosti ponechávat klientovi, poskytovat mu pouze takové služby, které potřebuje a žádá.“

Osobní cíl klienta by měl zahrnovat jeho přání a potřeby a také možnosti poskytovatele. (Hauke, 2011, s. 95)

Existuje zjednodušený popis cíle. Od situace uživatele odečteme výsledek spolupráce uživatele a poskytovatele a závěrem je osobní cíl klienta. (Individuální plánování v sociálních službách, 2015)

Tvoření osobního cíle uživatele (cíle společné práce) vychází z metody SMART. Tato metoda je pomůckou pro vytváření cíle uživatele. Není ukotvena zákonem ani vyhláškou, ale v praxi se využívá. (Individuální plánování v sociálních službách, 2015)

Cíl by měl vycházet z principu SMART, měl by být:

- S – specifický (jasný, vychází z potřeb klienta),
- M – měřitelný (čas, kvalita),
- A – akceptovatelný (přijatelný, dosažitelný),
- R – reálný (možnosti klienta a služby),
- T – termínovaný (dosažen v termínu).

(Chloupková, 2013, s. 88)

Nevýhody této metody můžeme spatřovat v neschopnosti pracovníka a klienta formulovat cíl dle této metody, cíl nerespektuje individuální potřeby klienta. (Chloupková, 2013, s. 88)

Dle Úlehly (2005, s. 81) musí být cíl významný (uživatel nakládá větší snahu pro jeho dosažení), malý (aby uživatel byl vůbec schopen ho dosáhnout), konkrétní (snadnější hodnocení dosahování cíle), týkající se toho, co nastane (co uživatel chce), musí jmenovat začátek (nejmenovat konec nějaké situace), realistický (nesmí být příliš mohutný) a je potřeba vynaložit určité úsilí (vytváří se pozitivní sebehodnocení klienta). Jednodušeji, by uživatel neměl: „spravovat, to co není rozbité, dělat více toho, co se daří a místo toho, co se nedaří dělat něco jiného.“

Cíle můžeme rozlišit na krátkodobé a dlouhodobé (rozvrženy na delší časové období, několik let). (Matoušek et al 2007, s. 122)

Krátkodobé cíle jsou naplňovány v kratším časovém období oproti cílům dlouhodobým, které jsou obecnější a jsou pro uživatele stěžejní. U obou typů uvedených cílů musíme určit způsob dosažení cíle, kdo dosažení zajistí, dokdy (časové omezení) a jak poznáme, že cíle dosahujeme nebo jsme ho již dosáhli. (Hauke, 2011, s. 97-98)

Ať už cíle nebo jednotlivých kroků k dosažení cíle dosáhneme či nikoliv je nutné se zaměřit na přehodnocení IP. Je určeno kdo, kdy a jakým způsobem toto přehodnocení vykonává. Je však důležité, aby pracovník neustále nepřeraboval IP a nestal se z něj tak administrativní pracovník. Přehodnocování IP tvoří jak pracovník, tak uživatel služby. (Hauke, 2011, s. 109-110)

Po uskutečnění IP tedy probíhá revize. Zjišťujeme, co se podařilo splnit a co ne. Nakonec definujeme současný stav situace uživatele, a pokud je potřeba dořešit danou situaci začínáme opět znovu plánovat. (Individuální plánování v sociálních službách, 2015)

Dosažením cíle končí vztah mezi klientem a pracovníkem nebo určitá fáze tohoto vztahu. (Úlehla, 2005, s. 75-76)

Při úspěšném splnění cíle by měly být naplněny potřeby klienta. Základem pro dosažení nastaveného cíle společné práce je rozhovor s klientem a vytvoření zdravého vztahu mezi ním a pracovníkem. (Hauke, 2011, s. 95)

Dle uvedených autorů je možné tvrdit, že při vytváření IP je důležitým krokem reálně a odborně specifikovat cíl společné práce. Další postupy jsou závislé na interakci poskytovatele a uživatele služby.

3.2 Klíčový pracovník

Předpokládáme, že klíčový pracovník je často hlavním a někdy i jediným aktérem, který spolupracuje při řešení životní situace u osob bez přístřeší. Podrobněji si tohoto pracovníka budeme specifikovat v následujícím textu. Zaměříme se i na vztah klienta a daného pracovníka.

Klíčovým pracovníkem může být pracovník v sociálních službách⁷ nebo sociální pracovník. (Hauke, 2011, s. 75) Měl by dobře zvládat komunikační strategie, být empatický a celkově dobře vnímat situaci uživatele. (Chloupková, 2013, s. 88)

Mezi úkoly klíčového pracovníka patří především tvoření IP, řídí proces plánování. Pomáhá tedy uživateli, ale nevnucuje mu své rady, pouze nabízí možnosti řešení. O jednotlivých krocích a postupech informuje kolegy a spolupracuje s nimi. Klíčový pracovník (pracovník v sociálních službách nebo sociální pracovník) nemá právo soudit daného klienta a hodnotit ho. To znamená, že by měl uživatele podporovat v jeho světě, nevnucovat mu svět druhých lidí (názory a myšlení). (Hauke, 2011, s. 78-82)

Klíčový pracovník by měl mít určitý počet klientů, aby uživateli byla zajištěna patřičná pozornost, péče a individuální vztah. V pobytových službách se počet uživatelů pohybuje mezi čtyřmi až šesti. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2012)

Díky objasnění významu slova klíčový pracovník, budeme v následujícím textu používat pouze označení pracovník a to z toho důvodu, že tímto klíčovým pracovníkem může být jak sociální pracovník, tak pracovník v sociálních službách. Pro účely této práce se budeme přiklánět spíše k označení sociální pracovník. Domníváme se, že pro naši práci není potřeba dále specifikovat pracovníka v sociálních službách, a to z toho důvodu, že bakalářská práce se zaměřuje na sociální pracovníky.

Samotným základem práce s osobami bez přístřeší, ať už individuálního plánování, poskytnutí stravy, noclehu či jiné pomoci, je vytvoření zdravého vztahu mezi zájemcem a poskytovatelem. Podstatu vidíme v pevných základech vztahu. Na pevných základech je možné stavět, tedy vůbec přiblížit se k cíli společné práce. Vztahem pracovníka a klienta se budeme věnovat v následujícím textu.

U profese sociálního pracovníka je nezbytnou součástí lidský vztah mezi klientem a pomáhajícím. Uživatel musí důvěřovat sociálnímu pracovníkovi. (Kopřiva, 2006, s. 14) To se

⁷ Pracovník v sociálních službách – tento pracovník provádí přímou obslužnou péči, základní výchovnou nepedagogickou činnost, pečovatelskou činnost apod., a to vše pod dohledem sociálního pracovníka (§ 116 z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

však někdy nestává z toho důvodu, že sociální pracovník přistupuje k uživateli velmi neosobně až nadřazeně. (Kopřiva, 2006, s. 28) Pracovník by měl zachovávat postoj služebného a vstřícného vůči uživateli. (Úlehla, 2005, s. 46)

Je však nesmírně důležité udržovat hranice autonomie ve vztahu pracovníka a klienta. V oblasti kontroly nad klientem a obětování se pro něj. (Kopřiva, 2006, s. 28) Tyto hranice zná i uživatel služby, aby u něj nevznikla nedůvěra vůči pracovníkovi. Hranice tedy určují profesionální vztah mezi uživatelem a pracovníkem. (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 124)

Pracovník a klient by měli mít mezi sebou rovnocenný vztah, kdy pracovník zastává roli spolupracovníka při řešení životní situace klienta. Ve skutečnosti má pracovník v určitém směru převahu nad uživatelem, nicméně by neměl zaujímat mocenský postoj. (Průdková, Novotný, 2008, s. 65)

Neznamená to, že by pracovník měl vše dělat za uživatele, ale je pouze jeho „spolupracovníkem“ a to jen v případě, kdy uživatel nedokáže určitý problém vyřídit samostatně. To by mělo být prevencí proti vzniku závislosti uživatele na pracovníkovi. (Havrdová, 1999 cit. podle Průdková, Novotný, 2008, s. 52)

Člověk má ve svém životě potřebu šířit svou radost (taková radost je mnohem silnější), naopak, pokud člověk prožívá smutek, jeho sdělení se pokládá za poloviční. (Jankovský, 2003, s. 72)

Jak uvádí Kopřiva (2006, s. 104): „pomáhající profese může na jedné straně energii dodávat, na druhé straně ji za jiných okolností může intenzivně odčerpávat.“ Z toho vyplývá, že je zapotřebí, dobře nakládat s vlastní energií.

Hranice určuje pravomoc, jak pracovníka, tak klienta, kteří spolu vytváří určitý vztah. (Kopřiva, 2006, s. 92)

Osoby bez přístřeší někdy nedokážou dodržovat normy v oblasti vztahů, protože je nedokáží pochopit nebo nejsou schopni se těmito normami řídit. (Vágnerová, 2008, s. 754)

Mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem služby vzniká určitý vztah, který má jak obecné rysy, tak individuální charakter. (Jankovský, 2003, s. 71)

Považujeme za vhodné také okrajově zmínit existenci profesního etického kodexu sociálních pracovníků. V roce 1995 byl tento kodex vydán Společností sociálních pracovníků,

která vznikla v roce 1990. (Matoušek et al 2003, s. 41) V kodexu se uvádí, jaké zásady by měl pracovník dodržovat. Jako příklad můžeme uvést: „sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka, bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti a tak dále.“ Dále jsou to zásady etického chování ve vztahu k uživateli, k zaměstnavateli, ke kolegům, k povolání (odbornosti) a ke společnosti. (Matoušek et al 2003, s. 369- 371)

Dle výše uvedených myšlenek je zapotřebí neopomíjet určitá pravidla, ve vztahu klienta a pracovníka. Za ta nejdůležitější pravidla považujeme rovnocenný vztah, důvěru a určení hranic autonomie.

Po ujasnění teorie se budeme zabývat empirickou částí této práce.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODOLOGIE VÝZKUMU

V praktické části se zabýváme samotným výzkumem. Jako první si vymezíme výzkumný problém, cíle, otázky a celkově se zaměříme na popis průběhu výzkumu. Pojetí výzkumu je kvalitativní. Na základě získaných rozhovorů jsme data analyzovali pomocí metody otevřeného kódování. Dále byly vytvořeny kategorie, které jsou popsány níže. V závěru praktické části se nachází interpretace dat. V následujících podkapitolách se tedy budeme zabývat designem výzkumného šetření.

4.1 Formulace výzkumného problému

Výzkumným problémem bakalářské práce je: „Individuální plánování u osob bez přístřeší pohledem sociálních pracovníků.“

Hlavní výzkumný cíl:

Zjistit pohled sociálních pracovníků na individuální plánování u osob bez přístřeší.

Dílčí výzkumné cíle:

1. Zjistit pozitiva individuálního plánování u osob bez přístřeší pohledem sociálních pracovníků.
2. Zjistit negativa individuálního plánování u osob bez přístřeší pohledem sociálních pracovníků.
3. Zjistit průběh individuálního plánování u osob bez přístřeší pohledem sociálních pracovníků.
4. Zjistit význam individuálního plánování u osob bez přístřeší pohledem sociálních pracovníků.
5. Zjistit navrhované změny sociálních pracovníků v individuálním plánování u osob bez přístřeší.

4.2 Formulace výzkumných otázek

Hlavní výzkumná otázka:

Jaký je pohled sociálních pracovníků na individuální plánování u osob bez přístřeší?

Dílčí výzkumné otázky:

1. Jaká jsou pozitiva individuálního plánování u osob bez přístřeší pohledem sociálních pracovníků?
2. Jaká jsou negativa individuálního plánování u osob bez přístřeší pohledem sociálních pracovníků?
3. Jak probíhá individuální plánování u osob bez přístřeší pohledem sociálních pracovníků?
4. Jaký význam má individuální plánování u osob bez přístřeší pro sociální pracovníky?
5. Jaké změny navrhují sociální pracovníci v individuálním plánování u osob bez přístřeší?

4.3 Metoda výzkumu a sběru dat

Zvolili jsme kvalitativní výzkum. Cílem tedy bylo hloubkově prozkoumat řešenou problematiku. „Logika kvalitativního výzkumu je induktivní.“ (Švaříček, Šed'ová et al, 2014, s. 24) Základem naší empirické části byla inspirace právě z publikace Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách, kterou vydali Roman Švaříček a Klára Šed'ová.

Jako metodu sběru dat jsme zvolili strukturovaný rozhovor. Rozhovor obsahoval třicet otázek a byl nahráván na diktafon. Rozhovory se uskutečnily v únoru a březnu 2015. Z etických důvodů jsme místo jmen účastníků rozhovoru použili označení Sp1, Sp2 a tak dále (sociální pracovník1, sociální pracovník2), číslo znamená pořadí rozhovoru. Informanti souhlasili s nahráváním rozhovoru na diktafon, ale také kladli velký důraz na zachování anonymity.

4.4 Výzkumný soubor

Výběr souboru byl záměrný. Výzkumný soubor tvoří sociální pracovníci pracující s osobami bez přístřeší ve Zlínském kraji. Získali jsme pět rozhovorů. Bez prvotního záměru byli všichni informanti ženského pohlaví. Jednotlivé informanty jsme kontaktovali pomocí emailu. Zájem o rozhovor odmítli dva sociální pracovníci z časových a osobních důvodů. Na rozhovor tedy přistoupilo pět sociálních pracovníků a to zcela dobrovolně.

Po domluvě na určitém termínu jsme byli pozváni do zařízení, kde sociální pracovníci pracovaly. Z toho důvodu můžeme usuzovat, že přístup informantů byl ovlivněn prostředím, které je pro ně známé. Je potřeba vyzdvihnout tento přístup, a to z toho důvodu, že účastníci rozhovoru byli velice vstřícní a ochotni spolupracovat.

Účastníci rozhovoru:

Sociální pracovník 1 – padesát tři let

Sociální pracovník 2 – dvacet pět let

Sociální pracovník 3 – dvacet šest let

Sociální pracovník 4 – dvacet šest let

Sociální pracovník 5 – dvacet sedm let

Pro ukázkou je v přílohách bakalářské práce uvedena přepsaná nahrávka rozhovoru.

5 ANALÝZA DAT

Analýza dat je zásadním východiskem pro tuto práci. Díky analýze jsme byli schopni dále data shrnout a interpretovat. Jak jsme již zmiňovali, všechny nahrávky byly přepsány pro lepší orientaci v datech. Rozhovory v psané podobě jsme prostudovali a následně zahájili otevřené kódování. Na základě výpovědí sociálních pracovníků jsme barevně odlišili jednotlivé kódy, které se skládaly ze slov, slovních spojení či odstavců. Vytvořené kódy jsme opět prostudovali. Nacházeli jsme různá spojení, komparace a významy a z kódu jsme sestavili pět kategorií, na které se orientují následné podkapitoly. Popisy kategorií jsou prokládány autentickými výroky sociálních pracovníků.

Vytvořené kategorie:

Kategorie 1 - Tak to vidím já

Kategorie 2 - Plus a mínus

Kategorie 3 - Má to vůbec smysl?

Kategorie 4 - Náš klient náš pán?

Kategorie 5 - Nejsem v tom sám

5.1 Tak to vidím já

Tato kategorie se zaměřuje na popis individuálního plánování, tedy jak jednotliví informanti vidí vůbec samotný proces plánování s klientem. Je zde uveden také důvod výběru práce s cílovou skupinou, což jsou osoby bez přístřeší.

Individuální plánování považují informanti především za náplň své práce. Jejich práce je založena na spolupráci s klientem a toto plánování vymezují jako jejich pole působnosti. Jedná se o proces spolupráce, kde záměrem je dosáhnout určitého cíle, který si stanoví klient, za pomoci pracovníka.

V první fázi individuálního plánování se soustředí veškerá pozornost na zájemce o službu (budoucího uživatele). Zjišťují se podstatné informace o zájemci. Jak uvádí Sp5: „*Nemůžu z něj tahat věci, které prostě nepotřebuju vědět.*“ To znamená, že přicházející jedinec má možnost určité dobrovolnosti ve sdělování informací. Je potřeba znát základní, nejdůležitější věci, mezi které patří především, v jaké situaci se nachází, jaký má vztah s rodinou, jaký je jeho zdravotní stav a také trestná činnost či dluhová situace. Pracovník získává od-

povědi klienta na základě rozhovoru, na základě sociálního šetření. Důležitost se příkládá také, tomu, zda jedinec spadá do cílové skupiny služby. Pokud ne, je klient nasměrován na jinou službu. Na základě vstupního pohovoru se sepíše smlouva se zájemcem o službu. Sp4: „ *My prostě s ním uzavřem smlouvu, tu zakázku.* “ Důležitost je kladena také na zjištění přání klienta. To znamená co je cílem, proč vlastně do služby přichází, co požaduje a očekává.

Pokud se již sepíše smlouva s klientem, už jde i o dohodu mezi pracovníkem a uživatelem. Zde hraje velkou roli spolupráce obou aktérů. Sociální pracovníci jim v tuto chvíli nabízí možnosti řešení jejich nepříznivé sociální situace. Na základě dohody obou stran se sepíše individuální plán, který je chápán jako podklad individuálního plánování. Nyní se sociální pracovníci a klient zaměřují na nalezení cíle, kterého chce klient dosáhnout. Často uživatel není schopen odpovědět na otázku, co vlastně chce, co je jeho cílem, proto je zde sociální pracovník, který nabízí různé možnosti. Úkolem sociálního pracovníka není určit cíl nebo ho nějakým způsobem klientovi vnucovat, ale pouze sloužit jako poradce a opora. Jakmile je definován cíl, nastává postupné plnění dílčích kroků, vedoucích k cíli. Sp5: „ *vždycky se postupuje od toho nejjednoduššího po ty nejsložitější.* “ Informantka Sp4 uvedla, že kroky k dosažení cíle jsou občas ty jediné body, kterých klient dosahuje.

Dle informantů nelze specifikovat cíle, které se nejčastěji objevují při práci s klientem. Sp5: „ *nedokážu to říct, protože to je individuální.* “ Avšak můžeme tyto cíle zahrnout do oblasti základních potřeb jedince. Zde se řadí především strava, hygiena, nocleh a potřeba zázemí.

Sociální pracovníci vnímají také krátkodobé cíle jako naplňování základních potřeb oproti dlouhodobým cílům, které zahrnují situace časově náročné. Sp3: „ *to vlastně vede ke změně situace, jako nejde to asi změnit ze dne na den.* “ Mezi dlouhodobé cíle patří časově náročná změna, která je postupně naplňována pomocí krátkodobých cílů, které je nutno splnit. Bez naplnění cílů krátkodobých není možné dosáhnout cíle dlouhodobého. Sp1: „ *my ty dva termíny už nepoužíváme, dlouhodobý, krátkodobý cíl, máme jako cíl služby, cíl klienta a společný cíl a kroky k dosažení cíle.* “ Důležitost je kladena na jednotlivé plnění dílčích úkolů Sp1: „ *každý malý krok je úspěch.* “

V rámci cílů společné práce informanti nedokázali definovat metodu SMART, která slouží jako pomůcka k určení cíle spolupráce. Povědomí o této metodě měli všichni informanti,

nicméně další objasnění z jejich strany se nám nedostalo. Pouze konstatovali, že o metodě slyšeli. Z toho lze předpokládat, že tuto metodu nepoužívají pravidelně. Sp2: *„tak myslím, že to bylo nějak ty cíle měřitelné..nevím..pracujem s tím jen okrajově.“*

Jednou z hlavních složek, které sociální pracovníci uvádí je také efektivita individuálního plánování. Ve sledování efektivity vidí určitý smysl. Tento smysl znamená především, že sociální pracovníci jsou schopni zaznamenávat posun klienta v jakémkoli směru a popřípadě ho motivovat k dalším úkonům. Objevovaly se výpovědi o pravidelnosti hodnocení efektivity jako například každý měsíc, každý rok. Jak tvrdí Sp3: *„bez toho bysme nemohli pokračovat v práci.“*

Ještě se budeme věnovat důvodu výběru cílové skupiny sociálních pracovníků. Domníváme se, že je potřeba okrajově zmínit důvody tohoto výběru. Tvrzení informantů se podstatně lišila, na jedné straně uváděli, že oblast bezdomovectví byla pro ně atraktivní a na straně druhé se objevovaly názory typu Sp3: *„nebyl to můj prvotní záměr.“* Sp5 uvedla, že studovala sociální patologii a prevenci, což jí poté dovedlo k osobám bez přístřeší. Jako důvod, proč začali pracovat s touto skupinou, byla náhoda, tedy využili pracovní nabídku. Tato cílová skupina jim vyhovuje, nemají potřebu zaměřit se na jinou. Sp1: *„pokud bych chtěla vytrvat nebo vytrvám v sociálních službách a měla bych případně změnit místo, tak zase u služeb pro lidi bez domova.“* Závěrem bylo uvedeno, že osoby bez přístřeší patří do oblasti zájmů sociálních pracovníků a objevují se výpovědi Sp5: *„ mohla bych říct, že to je částečně i hobby“* nebo Sp1: *„ je to vyloženě jako srdcovka.“*

Prvotní záměr zabývat se oblastí bezdomovectví nebyl u všech informantů, nicméně shodují se, že s prací jsou spokojeni. Individuální plánování sociální pracovníci vytváří hned od příchodu zájemce o službu až po hodnocení efektivity. Je založeno na informacích zájemce o službu, dosahování cíle pomocí dílčích kroků a celkové spolupráci se sociálním pracovníkem.

5.2 Plus a mínus

Kategorie druhá popisuje silné a slabé stránky individuálního plánování. Sociální pracovníci nacházeli různé klady a zápory, které jsme zahrnuli do této kategorie. V neposlední řadě zde uvádíme změny v individuálním plánování u osob bez přístřeší, které považují za vhodné. Informanti vyzdvihovali systém plánování. Do popředí se také řadí to, že je vůbec

určen cíl a postup práce, to znamená, kam bude sociální pracovník s klientem směřovat. Sp4: *„že máme podložené, že tam něco děláme.“* Z toho lze vyčíst, že individuální plánování je pro pracovníky jakousi osnovou při práci s klientem a zároveň kontrolou práce. Plánování je potřebné i z hlediska spolupráce mezi sociálními pracovníky v sociální službě. Je potřeba, aby bylo možné nahlédnout, jak daný klient pokračuje, co se s ním v danou situaci řeší, hlavně při výměně pracovníků. Sp5: *„vidí pokroky, vidí, tam kde to třeba jako nefungovalo, prostě má lepší přehled, jak tomu člověku můžeme pomoci, když třeba s ním nepracuje.“* Znamená to, že plánování je pozitivní z hlediska orientace, vše je podloženo fakty a existuje možnost nahlédnutí, jak probíhá práce s klientem.

Tyto výroky byly nejčastěji uváděny jako kladné hodnocení plánování. Na rozdíl od záporného hodnocení, kde se objevovala poměrně velká různorodost výpovědí. Sp4 uvádí, že není potřeba nastavovat dlouhodobé cíle, ale klientům vyhovují pouze cíle krátkodobé a je poměrně složité sepsat a vůbec nalézt osobní cíl klienta. Sp4: *„oni chtějí fungovat tak, jak fungují, třeba nechcují spadnout ještě hlouběji, ale není to hmatatelné, co můžeme napsat.“* Sp3: *„někdy mi přijde, že je to začarovaný kruh, jako většinou ze strany toho klienta, že se nesnaží, nedodrží ty stanovené kroky a je to furt dokola, prostě nikam to nevede.“* Do slabých stránek individuálního plánování je řazena neochota nebo nezáměr spolupracovat ze strany klienta a také problém s uživateli, kteří se opakovaně vrací do daného zařízení. Naopak Sp1 tvrdí: *„možná ani nemám..nemám tak nějak pocit, že je tam něco negativního nebo špatně.“* Pracovníci tvrdili, že nemají potřebu něco měnit, což se neshodovalo s jinými výroky. Po výčtu těchto „mínus“, které sociální pracovníci spatřují, se jako největším problémem v individuálním plánování u osob bez přístřeší jevila administrativní činnost. Sp5: *„Je to nejhorší, protože nakonec zjistíte, že strávíte nejvíc času psaním než s těma klientama, takže pro mě je to administrativní zátěž a na druhou stranu má to svůj smysl prostě, ale je to psaní a psaní.“* Sepisování individuálního plánu a celkového procesu práce s klientem je pro sociální pracovníky časově náročná činnost, mnohdy i Sp4: *„zbytečné papírování.“*

Možnosti změny, které sociální pracovníci uváděli, byla rovněž prevence a práce s rodinou osob bez přístřeší. U prevence si byli vědomi, že je poměrně složité vyhledávat potenciální osoby bez přístřeší a však považují to za první krok v práci s těmito lidmi. Je tedy možné předcházet nepříznivé sociální situaci nebo změnit způsob života, který vede k této situaci. Sp2: *„tam asi vidím velkou díru, že spoustu věcí a spoustu lidí by se dalo zachránit“*

jejich bydlení, problémy i v tom prostředí, ve kterém jsou, nemuseli by klesnout úplně na ulici...je to vlastně prevence, určitě práce s lidmi, kteří jsou jakoby problémové rodiny nebo lidi s nějakou závislostí.“ Co se týká rodiny u osob bez přístřeší, zapojuje se do procesu plánování pouze málokdy. Osoby bez přístřeší se často ani nezmiňují o své rodině. Sociální pracovníci tvrdí, že rodina o ně nejeví zájem nebo je považuje za viníky situace, která nastala. Někteří jedinci bez domova jsou si vědomi svých chyb a znají důvody, kvůli kterým nejsou v kontaktu s rodinou. Stává se, že rodina má zájem o „vyloučeného“ člena, ale opět se takto děje jen v minimální míře. Sociální pracovníci uvádí, že naopak osoby bez přístřeší mají potřebu spojit se s rodinou, ale jejich potřeby nebývají naplněny z důvodu nezájmu rodiny. Ze strany osob bez přístřeší se tedy začnou objevovat pocity lítosti a zároveň stagnace. Proto nahrazují rodinu jedinci, kteří jsou ve stejné či podobné situaci jako oni sami, vyhledávají kontakt s uživateli dané sociální služby. Sp1: „to je to co těm lidem chybí, zázemí, rodina.“ Sociální pracovníci zastávají názor, že rodina by mohla určitým způsobem pomoci osobám bez přístřeší opětovně se začlenit do společnosti. Vnímají tuto změnu jako novou oporu a motivaci pro daného klienta. Sp2: „jim chybí takové to zázemí, že si hledají tady tu společnost, víceméně jsou takoví osamocení.“

Jak jsme se mohli dočíst, silné a slabé stránky v individuálním plánování existují a existují také oblasti, ve kterých je možno zapracovat či tyto oblasti pozměnit.

5.3 Má to vůbec smysl?

Kategorie se věnuje, jak již z názvu vyplývá, smyslu individuálního plánování z pohledu sociálních pracovníků. Jaký má toto plánování pro ně význam a jak definují úspěch či neúspěch v této oblasti. Nedílnou součástí kategorie jsou navrhované změny, které pracovníci shledávají v oblasti plánování a zda vůbec nějaké změny vyžadují.

Největší smysl individuálního plánování pracovníci vidí v domluvě s klientem. S jedincem se domluví na procesu plánování a sestaví individuální plán a na základě domluvy může začít spolupráce. Smyslem plánování jsou také pravidla, která je nutno dodržovat a bez nich by nebylo možné dojít k cíli. Je potřeba mít strategii, aby proces nebyl nahodilý ale měl určitý řád. Je daný cíl společné práce a postupy k jeho uskutečnění. Celkově se pracovníci shodují, že individuální plánování má smysl a je nedílnou součástí práce s klientem. Domníváme se, že plánování jsou chápána jako pravidla, která dodržuje jak klient, tak

pracovník a bez jejich existence by se nedokázali oba aktéři orientovat, postupovat a naplňovat cíle.

Individuální plánování je jakousi pomyslnou houpačkou. Kde se střídají splněné plány a plány, kterých se z různých důvodů nedosáhlo. Jako nesplnění individuálního plánu můžeme uvést nespolečnou práci ze strany klienta. Z toho vyplývá, že sociální pracovníci nevnímají pochybení ze své strany a záleží tedy na klientovi, jak ke kooperaci přistupuje. Za nesplnění lze chápat jakousi rotaci či koloběh klienta, to znamená, že klient se neustále točí v „bludném kruhu“ a nedokáže z něj vyskočit (ulice-sociální služba-ubytovna-ulice-sociální služba-ubytovna a tak dále). Postrádá iniciativu danou situací měnit. Sp4 : *„ten člověk nesplní ten cíl, co měl, jakože se nesnažil a tak.“* Sociální pracovníci neúspěch hodnotí jako pochybení klienta. Sp5: *„ pokud prostě já klientovi nabízím možnosti ubytování a on je pořád odmítá a nakonec odejde, co já si můžu vyčítat.“*

Úspěch informanti definují jako splnění cíle. Sociální služba vyhověla klientovi, ten využil nabízených možností a stal se jedincem víceméně spokojeným. Samotným úspěchem je také plnění jednotlivých kroků k dosažení cíle, je tedy potřeba hodnotit a vnímat i snahu uživatele. Jsou uspokojeny chůtce klienta, to co od služby požadoval a co bylo v možnostech či nabídkách služby. Sp3: *„je to třeba, že klientovi se podaří docílit toho, co chtěl, na čem jsme se domluvili, prostě se snažil a jsou z toho výsledky.“* Jak pro pracovníky, tak pro klienty je úspěch motivující a podněcující k další činnosti. Sp4: *„úžasný pocit, kdy jsem mohla tu administrativní stránku ukončit.“* Pracovníci oceňují samotnou spolupráci a ochotu klientů a spatřují v plánování určité možnosti změn. I když se často objevovaly výpovědi, že změny nejsou nutné, v textu tyto navrhované změny byly ukryty a podařilo se nám je identifikovat. Jak jsme uvedli v první kategorii, velký problém sociální pracovníci vidí v administrativě. Změnu vidí v technickém zařízení sociálních služeb. Bylo by vhodné zajistit počítačový program, který by nahrával rozhovory pracovníka s klientem a následně přepisoval. Poté by bylo možné lépe pracovat s dokumentací klientů. Takovou variantu řešení navrhuje pracovníci a jako důvody pro administrativní stránku plánování vylepšit uvádí časovou náročnost. Pracovník má mnoho práce s takzvaným papírováním a občas nastává situace nedostatečného kontaktu s klientem. Další navrhovanou změnou je změna v plánování dlouhodobých cílů. Je potřeba zaznamenávat a plnit krátkodobé cíle a dlouhodobé cíle jsou vnímány jako složité pro klienty, a proto dochází k jejich nesplnění. Sp4: *„tam by fakt stačily ty krátkodobé cíle nebo ty tady a ted.“* Dochází k naplňování zá-

kladných životních potřeb a dále už klient nemá zájem plánovat, tedy jeho cíle jsou základní potřeby jako hygiena, jídlo a spánek. To však neplatí pro všechny klienty a je potřeba zaměřit se i na uživatele, kteří chtějí dosahovat dlouhodobých cílů a takto i jednají. Poslední změnou, kterou spatřují sociální pracovníci v individuálním plánování u osob bez příští je sociální bydlení. Nedostatek sociálních bytů pro osoby bez domova. Tato strategie by je mohla dále posunout v procesu resocializace. Pořád by měli klienti mít možnost jednat se sociálním pracovníkem, který by byl i jakousi kontrolou. To by se mělo týkat i ubytoven. Sp1: „*v každé té ubytovně by měla fungovat nonstop sociální služba.*“

Jedním podnětem ke změně, který vyplynul z uskutečněného rozhovoru, bylo zeptat se uživatelů, jaký mají názor na individuální plánování. Toto je možné zařadit jako otázku při rozhovoru nebo v dotazníku. Získání odpovědí od klientů by bylo možné vnímat jako zpětnou vazbu, která by mohla pomoci k dalším postupům ve spolupráci.

Ze strany uživatele je důležitá ochota a snaha, jinak dochází k nesplnění domluvených cílů. Tvrzení nic není dokonalé, vystihuje i individuální plánování. Sociální pracovníci shledávají určitá místa, na kterých by se dalo zapracovat.

5.4 Náš klient náš pán?

Zde si uvedeme celkový vztah mezi klientem a pracovníkem, způsoby jednání a pocity, které obě strany při plánování prožívají. Obsahem kategorie je celkové chování a jednání pracovníka a klienta.

Pocity sociálních pracovníků při individuálním plánování jsou často různorodé, ale společný pojem, který se objevoval ve výpovědích informantů, byla lítost. Pocit lítosti prožívali sociální pracovníci především v začátcích práce s danou skupinou osob. Objevovaly se pocity zodpovědnosti za daného jedince a potřeba každého spasit. Sp3: „*tak měla jsem třeba pocit, že musím fakt každého zachránit.*“ Díky těmto pocitům se u sociálních pracovníků objevovaly pocity marnosti či beznaděje. To se však postupem času změnilo. Je potřeba danou práci brát opravdu jako práci a určité věci vnímat objektivně. Z toho lze vyvodit, že důležitým faktorem ve vztahu klienta a pracovníka je udržování si určitého nadhledu a odstupu, s tím také souvisí přestování hranic vztahu. Ale to neznamená, jednat s klientem bez soucitu, naopak soucit a pochopení jsou důležitým krokem ke spolupráci. Sp5: „*samo-zřejmě s nima soucítím.*“ Sociální pracovník se na situaci klienta musí dívat realisticky a

zároveň pochopit situaci a podpořit jedince. Jeho pohled by měl být „pracovní“ a určité pocity by se projevovat neměly, to by mělo sloužit jako prevence pracovního vyhoření. Sp4: „*protože to prostě by vás zničilo.*“ Jedinec je tedy zodpovědný za své činy a každá situace a samotný jedinec je svým způsobem originální. Samotná důvěra nevznikne ze dne na den a potřebuje určitý čas.

Dalším stupněm spolupráce je budování důvěry. Na důvěře je tedy postavena veškerá spolupráce, je tedy významnou součástí individuálního plánování. Ze strany pracovníků se jedná o rovnocenný přístup k uživateli a nemělo by se objevovat ponižování, povyšování, znevažování a odsuzování situace a samotného klienta. Sp5: „*přijmu ho takového jaký je, se vším všudy.*“ Sp3: „*nesmím ho soudit, to mi nepřísluší.*“ Jakmile uživatel vycítí, že je mu pracovník nápomocen, že mu může věřit je dosahování společného cíle práce na dobré cestě. Důvěra je tedy základním kamenem vztahu mezi pracovníkem a klientem.

Mezi nejčastější chování klienta nemůžeme jednoznačně zařadit určité projevy. Každý klient je svým jednáním individuální, ale určité stereotypy se občas opakují. Sp2: „*obecně asi, asi to nemůžu říct, jsou tady klienti, kteří jsou agresivní od začátku až do konce, ale nemůžu říct.*“ Chování určitých jedinců je také zapříčiněno jejich nezájmem. Jejich situace jim víceméně vyhovuje a dle toho jednají. Někteří jedinci mají potřebu být středem pozornosti, naopak někteří se straní společnosti a jsou introvertní. Klienti se projevují určitou zodpovědností v rámci plánování a je potřeba jim vůbec význam plánování vysvětlit, proč dělají to, co dělají a kam to povede. To by mělo předcházet strachu z určitého „papírování“. Po pochopení jsou uživatelé schopni ocenit smysl plánování a dokáží se lépe orientovat v procesu změny jejich situace. Z toho můžeme usuzovat jakési dvě skupiny uživatelů, na jedné straně se projevuje neochota, nezájem a na straně druhé zaznamenáváme nadšení a snahu. Opět je to vše podloženo důvěrou Sp3: „*Bez toho bysme nemohli fungovat s tím klientem.*“ Jak jsme již zmiňovali, je zapotřebí určit si hranice vztahu, co si vzájemně mohou klient a pracovník dovolit. Tyto hranice můžeme chápat jako jakýsi odstup bez projevů povyšování. Někdo uvádí, že je potřeba prevence někdo naopak řeší situaci, až nastane. Sp3: „*když se to stane, tak prostě řeknu, že to tak nemůže být a buď to pochopí ten klient, nebo by se asi teda předal kolegovi do služby.*“ Nicméně zásadou je, že sociální pracovník by se neměl svěřovat klientovi se svými problémy či osobními věcmi. Sp5: „*vykání odstup, tohle je fajn, neříkat mu nic o mém osobním životě.*“ Klient by měl být samostatný a se sociálním pracovníkem pouze spolupracovat, tak aby se na něm nestal závislý.

Pocity či chování pracovníku v průběhu plánování se jeví jako pozitivní a to z toho důvodu, že uživatel je ochoten měnit svou dosavadní situaci. Je potřeba v rámci spolupráce navázat vztah s klientem, který je založen na důvěře, avšak nepřekračuje určité hranice. Je tedy důležité ze strany pracovníka, zachovat chladnou hlavu a neznevažovat situaci uživatele. Pro oba aktéry je důležité vzájemné pochopení a dodržování nastavených norem vztahu. Výsledkem kvalitní kooperace by mělo být dosažení cíle společné práce.

5.5 Nejsem v tom sám

Pátá kategorie vystihuje spolupráci sociálních pracovníků a vztah mezi nimi. Sociální pracovníci charakterizují vztahy s kolegy a tyto vztahy popisují. Do této kategorie jsme také zařadili vztah rodiny a osoby bez přístřeší. Jak z názvu vyplývá je potřeba potvrdit či vyvrátit výrok nejsem v tom sám z hlediska vztahů s rodinou u osob bez přístřeší.

Jednou z hlavních zásad při individuálním plánování se spolupráce s kolegy. Sociální pracovníci definují kooperaci s kolegy jako oporu při práci a pocit jistoty. V sociálních službách je nutností podílet se na práci a mít dobré sociální vztahy v kolektivu. Je to jakousi základnou pro pozitivní pracoviště a atmosféru. Od tohoto se odvíjí práce s klienty. V oblasti plánování jedince nemůže být samostatnou jednotkou a je potřeba být týmovým hráčem. Z toho plynou určité výhody jako získání nových pohledů a názorů na danou situaci a jistota jedince, že odvádí dobrou práci s dobrou strategií a míří správným směrem. Existují určitá pravidla, která pracovníci dodržují pro zachování profesionality. To znamená, že určité soukromé a intimní věci, se kterými se uživatel svěřil pracovníkovi, by se neměly šířit dál, pokud nejsou žádoucí k dalším pracovním postupům. Dobré vztahy a kooperace nabízí možnost řešit problémy ve skupině a je to považováno za určitou prevenci proti psychickému vyčerpání, pracovník se necítí sám v dané situaci a určitým způsobem nachází podporu u svých pracovních kolegů. Sp5: „*mám oporu v kolegovi, jako je to důležité.*“ Další pozitivní složkou na spolupráci je možnost předání klienta do starosti jiného pracovníka. To se děje většinou, pokud si pracovník vybírá dovolenou. Z toho důvodu je potřeba znát jednotlivé postupy práce u daných klientů. Pracovník, kterému je klient přidělen se dokáže rychle zorientovat v jeho situaci a procesu plánování. Vztahy na pracovišti jsou založeny na důvěře. Měly by si vzájemně důvěřovat a nebát se či nestydět se projevit svůj názor. Pokud důvěra nefunguje, narušuje to, jak vnitřní chod zařízení, tak pracovní výkony. Sp1: „*když nebudeme držet při sobě nebo pojedeme každý jiným směrem, tak to je špatně.*“

Pracovní vztahy jsou pro sociální pracovníky opravdu významné. Je však důležité jaké vztahy prožívají samotní klienti. Sp5: „*vesměs nemají nikoho okolo sebe a my jsme většinou jediná, kdo nějak zprostředkovává kontakt se společností.*“ Je vhodné uvést, jaké vztahy, kromě vztahu klient a sociální pracovník, prožívá cílová skupina, to znamená osoby bez přístřeší. Zjišťování vztahů s rodinou patří k rozhovoru, který se uskutečňuje na začátku plánování. Rodina se do procesu plánování, dle sociálních pracovníků, zapojuje v minimální míře. Osoby bez přístřeší většinou nebývají v kontaktu s rodinou, z toho důvodu, že rodina nemá zájem o vyloučeného člena. Příčiny odloučení je ale také možné hledat přímo u osob bez přístřeší. Je možné, že tyto osoby nějakým způsobem ublížili své rodině nebo se staly podnětem určitého problému. Z neustálého odmítání a nezájmu osoby bez přístřeší se cítí osamocené a objevuje se rezignace ve vztahu k rodině. Sp4: „*že prostě rodinu už neviděli roky, že to nemá cenu.*“ Rodina se do procesu plánování u osob bez přístřeší prakticky nezapojuje, není v kontaktu s daným členem rodiny a objevuje se nezájem obnovení vztahů ze strany rodiny. Sp2: „*protože jsou to lidi, kteří většinou nikoho nemají.*“ Osoby bez přístřeší pociťují lítost z nezájmu rodiny nebo se objevuje lhostejnost. Existuje spousta důvodů, proč se osoby bez přístřeší nechtějí spojit s rodinou, tyto důvody jsou pro pracovníky někdy neznámé, jelikož jsou intimní a osobní. Zřídka se stává, že rodina má zájem o blízkého vyloučeného člena, chce vědět, jak se mu daří, ale to je jeden případ z mála. Sp5: „*vlastně skoro vždycky to spíš bylo, že oni chtěli kontaktovat rodinu, ale rodina odmítala být s nima v kontaktu.*“ Pokud se podaří obnovit tyto vztahy, opětovně se stává, že dojde ke krachu. Sociální pracovníci považují zázemí a vztahy za důležitou součást života, která osobám bez přístřeší chybí. Proto navazují vztahy s jinými lidmi bez domova nebo s lidmi v sociálních službách. Nalézají zázemí a společnost v sociálních službách. Je tedy náročné definovat vztahy mezi osobami bez přístřeší a jejich rodinami, důležitou roli zde hraje individualita.

Mezilidské vztahy jsou významné jak pro sociální pracovníky, tak pro osoby bez přístřeší. Z výpovědí informantů je patrné, že nedostatek sociálních vazeb se dostává právě osobám bez přístřeší. V procesu individuálního plánování je zapotřebí získat pocit důvěry a opory jak u poskytovatele služby, tak u uživatele služby.

6 INTERPRETACE DAT

Cílem výzkumu bylo zjistit odpovědi na dané výzkumné otázky a zjistit jaký je pohled sociálních pracovníků na individuální plánování u osob bez přístřeší. V analýze dat jsme pospali jednotlivé kategorie vzniklé z realizovaných rozhovorů. Na základě formulace kategorií jsme schopni odpovědět na dané výzkumné otázky, které vychází z výzkumných cílů. Díky odpovědím na výzkumné otázky a tedy dosažením cílů výzkumu jsme schopni vyvodit závěr hlavního výzkumného cíle. Hlavním výzkumným cílem bylo zjistit pohled sociálních pracovníků na individuální plánování u osob bez přístřeší.

Jaká jsou pozitiva individuálního plánování u osob bez přístřeší pohledem sociálních pracovníků?

Mezi pozitiva sociální pracovníci řadili především orientaci v práci. Individuální plánování je pozitivní v tom, že pracovníci mají fakta, se kterými mohou nadále pracovat. Jako silná stránka plánování se také objevovala spolupráce s kolegy. To znamená, že díky samotnému podkladu, tedy individuálnímu plánu jsou schopni předávat si jednotlivé klienty a pracovat s nimi. Plánování je dokladem o jejich práci a o spolupráci s klientem. Je možné zjistit základní informace potřebné k práci například, pokud si pracovníci střídají uživatele služby.

Jaká jsou negativa individuálního plánování u osob bez přístřeší pohledem sociálních pracovníků?

Jako negativní stránku plánování, můžeme vypíchnout neochotu klientů spolupracovat. To zapříčiňuje nemožnost sestavení individuálního plánu, provádění dílčích kroků a samotné dosahování cíle. S tím dále souvisí opakované vracení se klientů do služby a opětovné sestavování plánu a určení cíle, kterého se při neochotě spolupracovat jen těžko dosahuje. Z toho vyplývá nadměrná administrativní činnost. Je chápána jako negativní z toho důvodu, že je časově náročná, a čas, který by měl být věnován klientovi je často zasvěcován právě administrativní stránce práce.

Jak probíhá individuální plánování u osob bez přístřeší pohledem sociálních pracovníků?

V první řadě je jednání se zájemcem o službu. Metodou rozhovoru se zjišťují důležité informace o zájemci. Na základě zjištěných informací a potřeb jedince se sepisuje smlouva. Sociální pracovník nabízí služby poskytované daným zařízením a osobě bez přístřeší poskytuje možnosti řešení životní situace. Na základě určených potřeb a cílů se vytvoří individuální plán. Výsledkem individuálního plánu by měl být splněný cíl. Tohoto cíle se dosahuje za pomoci dílčích kroků, které nastaví sociální pracovník spolu s klientem. Po určitém období je plán zhodnocen. Hodnotí se, zda bylo dosaženo to, co dosaženo být mělo. Pokud se tak nestalo, pokračuje se v plánování. Pokud však cíle bylo dosaženo a uživatel je spokojen, končí vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem. Individuální plánování je proces spolupráce, se snahou dosahovat určených cílů.

Jaký význam má individuální plánování u osob bez přístřeší pro sociální pracovníky?

Sociální pracovníci přikládají individuálnímu plánování velký význam. Především plánování slouží jako orientace v práci a ukazatel potřeb a dosažených cílů. Pro sociální pracovníky je plánování náplní práce. Je to určitá strategie a podklad, který slouží k hodnocení efektivity. Díky plánování je možné dodržovat určitá pravidla s klientem. Bez plánování by se stěží plnily dílčí kroky vedoucí k cíli společné práce. Individuální plánování má význam jakéhosi řádu, to znamená, že není nahodilé. Je zaměřeno na individuální potřeby jedince a jeho požadavky na sociální službu. Pro obě strany slouží individuální plánování k lepší orientaci a hodnocení. Je potřeba tedy plánovat spolupráci, definovat postupy, zapisovat je a následně tyto postupy a spolupráci hodnotit.

Jaké změny navrhují sociální pracovníci v individuálním plánování u osob bez přístřeší?

Navrhované změny se u informantů lišily. Jsme schopni dané změny shrnout do určitých oblastí. Jako první navrhovaná změna je oblast administrativní činnosti. Tato činnost je považována za časově náročnou a poněkud omezující. Informanti by uvítali technické zlepšení a to v podobě programu, který by určitým způsobem nahrával a přepisoval jednotlivé

rozhovory s uživateli a následně by se v daném programu pracovalo s údaji klienta. To by mělo zlepšit orientaci při práci a zjednodušit administrativní stránku práce.

Další navrhovaná změny se týkala tvoření cílů společné práce. Sociální pracovníci se domnívají, že dlouhodobé cíle nejsou dostatečně naplňovány, a proto by bylo dobré zaměřit se pouze na cíle krátkodobé. Krátkodobé cíle řeší akutní problémy klienta a základní životní potřeby. Tyto potřeby jsou někdy jediným cílem, který klient požaduje. Takové opatření by mohlo usnadnit práci. Jako řešení by tedy mohla být orientace pouze na cíle krátkodobé, což je však v rozporu s klienty, kteří mají snahu dosahovat cílů dlouhodobých.

Třetí možná změna v individuálním plánování a především v oblasti resocializace osoby bez přístřeší je budování sociálních bytů. Informanti pocítují jejich nedostatek ve Zlínském kraji. Takovýto postup by mohl zajistit lepší začleňování do společnosti. Sociální byty jsou chápány jako jeden z kroků ke zlepšení životní situace klienta a jako zabraňování jeho návratu na ulici či do služby. Důležitým faktorem u sociálních bytů a především ubytoven je neustálá přítomnost sociálního pracovníka, který by byl oporou pro jedince a jakýmsi inspektorem.

Poslední změna nebo spíše idea, která z výzkumu vyplynula je zjistit názor osob bez přístřeší na individuální plánování. Takový názor by mohl pomoci v organizaci práce a může posloužit jako zpětná vazba pro sociální pracovníky.

Nyní jsem díky získaným rozhovorům jejich kódování a analýze byli schopni odpovědět na výzkumné otázky. Samotné dílčí výzkumné otázky nám odpovídají na hlavní výzkumnou otázku.

6.1 Závěrečná diskuze

Obsahem této podkapitoly je závěrečné shrnutí výsledků získaných z výzkumu. Tyto výsledky srovnáváme s teoretickými principy.

Tvrzení sociálního pracovníka se velice shodovaly s teoretickými východisky. Individuální plánování je chápáno jako proces spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem. Tato spolupráce je stavěna na důvěře mezi oběma stranami, proto je důležité, aby se pracovník nepovyšoval nad klientem a dokázal pochopit jeho situaci, aniž by uživatele jakkoli soudil. To se shoduje s tvrzením Hauke (2011, s. 17-18). Průběh individuálního plánování sebou nese smysl jak pro poskytovatele služby, tak pro zájemce o službu. Díky individuálnímu

plánování uživatel jedná jako rovnocenný partner, ví jaká má práva a povinnosti, zvyšuje se zodpovědnost za rozhodování v životě (je aktivní), zná osobní cíl, na kterém se dohodli s pracovníkem služby, a zná strategii, jak cíle dosáhnout.

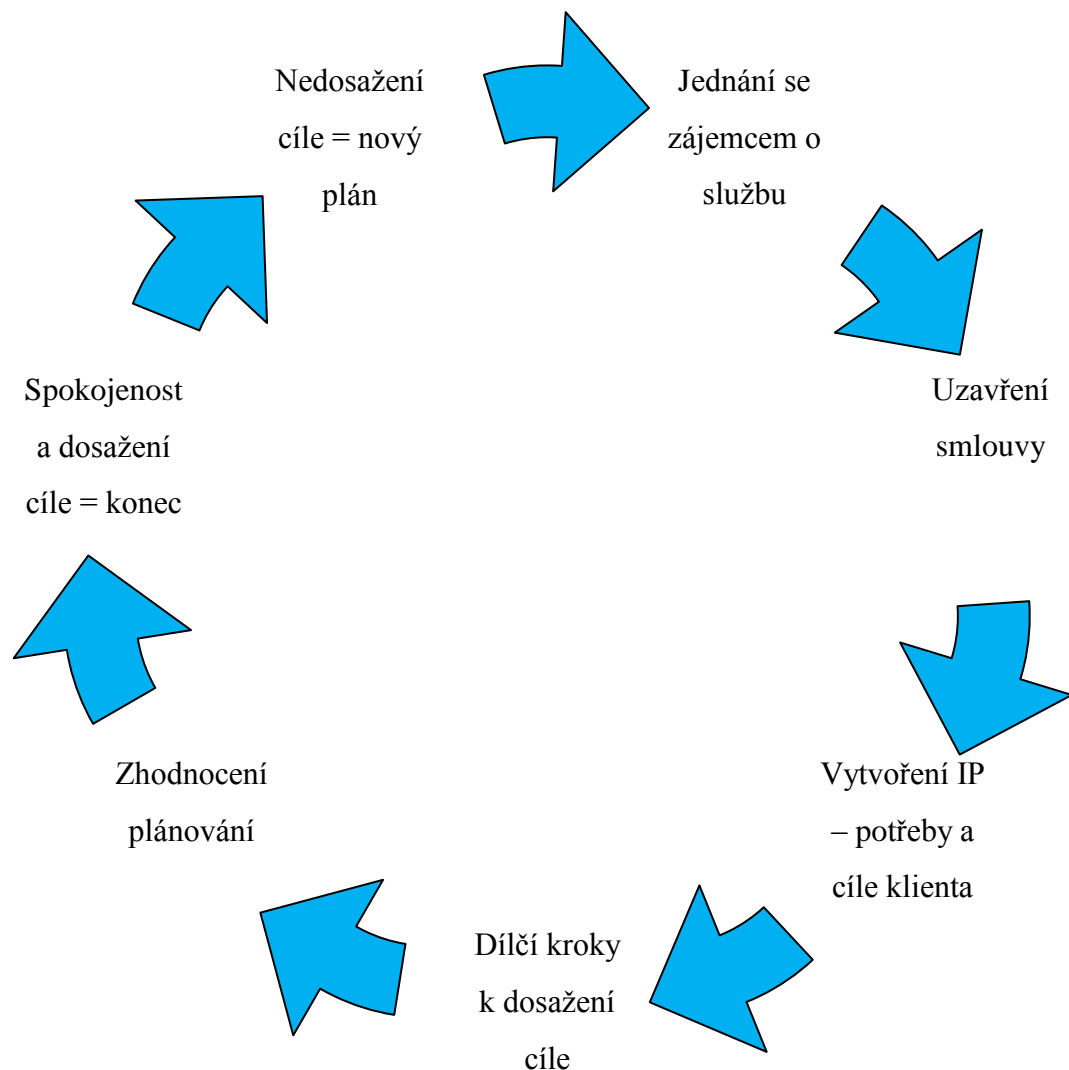
Významným faktorem plánování je tedy definování cíle společné práce. To se však může někdy jevit jako problém, protože uživatelé nejsou schopni identifikovat svá přání či potřeby. Po navržení cíle následují kroky k němu směřující. Toto tvrzení souhlasí s tvrzením Úlehly (2005, s. 80). Vytvoření cíle je nezbytnou součástí, pokud má IP změnit situaci uživatele. Bez formulace cíle je velice těžké, takřka nereálné zjistit, zda vzniká pokrok.

Metoda SMART, která se zaměřuje na definování cílů, byla informantům poněkud nejasná. O metodě víceméně měli ponětí, ale nedokázali ji dále specifikovat. To je v rozporu s tvrzením, že není ukotvena zákonem ani vyhláškou, ale v praxi se využívá. (Individuální plánování v sociálních službách, 2015) U vybraných sociálních pracovníků nebyla tato metoda používána v praxi.

Sociální pracovníci kladli důraz na vztahy s kolegy a taktéž na vztahy s klienty. Vztah s klientem by měl být postaven na důvěře a měl by obsahovat určité hranice, které nesmí překročit ani jeden z nich. To dokládá tvrzení Matouška, Koláčkové a Kodymové. (2005, s. 329) Hlavním cílem, jak pomoci osobám bez přístřeší je posílit jejich samostatnost a soběstačnost. Pracovník by si měl držet od uživatele určitý odstup, aby se na něm klient nestal závislý.

Po určitém časovém období je potřeba zhodnotit plánování. Pokud nebylo dosaženo cíle a klient není spokojen, nastává opětovné plánování. Pokud se však cíle dosáhlo a uživatel je spokojen, je spolupráce ukončena.

Pro lepší orientaci v procesu plánování jsme vytvořili následující schéma, které zobrazuje průběh plánování dle informantů.



Obrázek 1 Proces individuálního plánování u osob bez přístřeší pohledem sociálních pracovníků

U profese sociálního pracovníka je nezbytnou součástí lidský vztah mezi klientem a pomáhajícím. Uživatel musí důvěřovat sociálnímu pracovníkovi. (Kopřiva, 2006, s. 14)

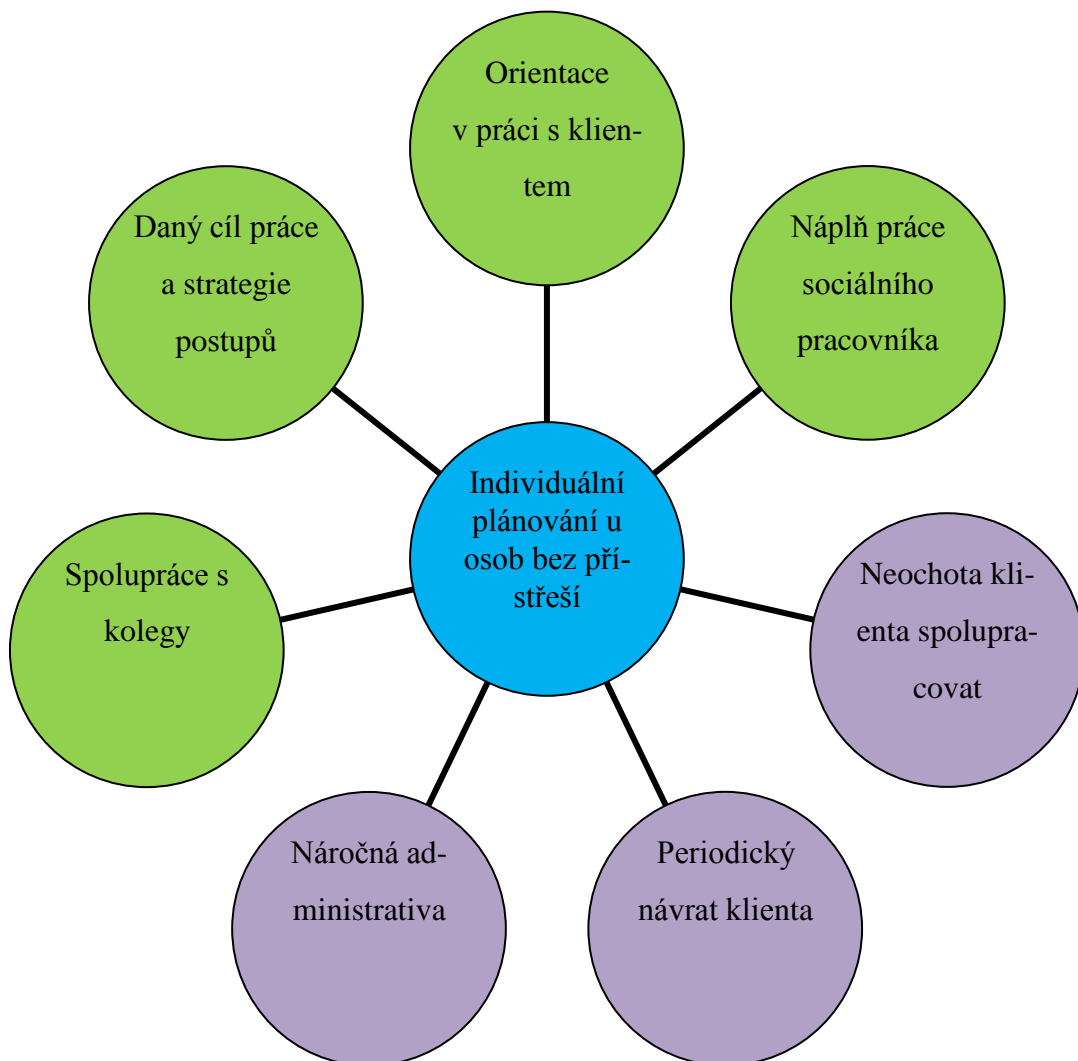
Taková tvrzení zastávají i sociální pracovníci. Je pro ně velmi důležité vytvoření dobrého vztahu s klientem a s kolegy. Opětovnou shodu můžeme srovnat s následujícím výrokem.

Velký význam se přikládá i spolupráci mezi pracovníky, například když se mění v práci s klientem, IP informuje pracovníka o daném klientovi. (Individuální plánování v sociálních službách, 2015)

Dle informantů by klient měl uspokojit své potřeby. Jinak dochází ke stagnaci a nezájmu.

Osoby bez přístřeší často neuspokojují své potřeby a dochází k pocitům bezmocnosti a beznaděje. Následuje rezignace jedince a převládá apatie. (Vágnerová, 2008, s. 751)

Výsledky výzkumu poukazují na negativa a pozitiva individuálního plánování u osob bez přístřeší z pohledu sociálních pracovníků. Na základě slabých a silných stránek jsme vytvořili schéma.

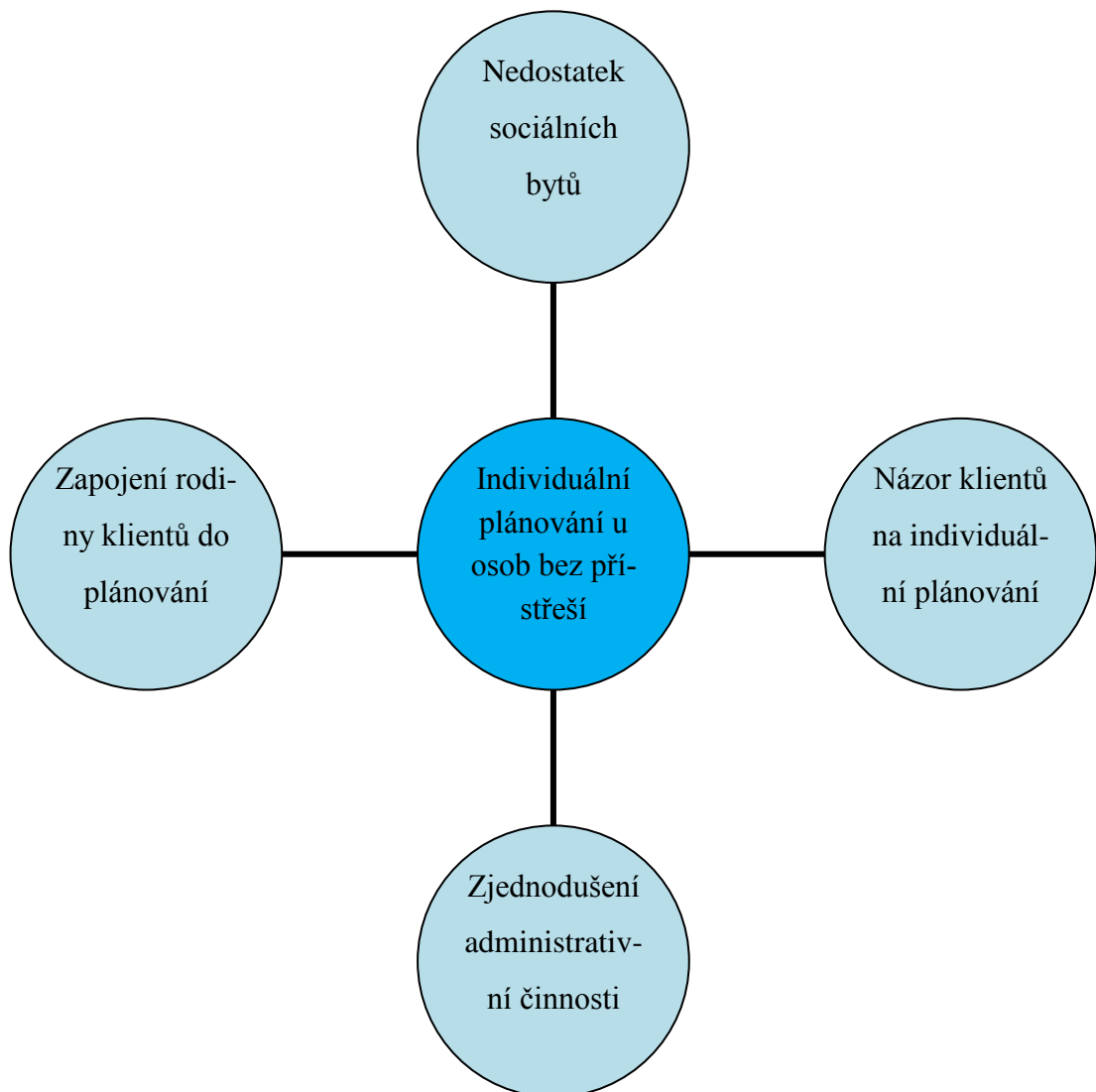


Obrázek 2 **Pozitiva** a **negativa** individuálního plánování u osob bez přístřeší pohledem sociálních pracovníků

Díky vytvořenému obrázku jsme schopni lépe vnímat negativa a pozitiva plánování a z toho vyvodit navrhované změny sociálních pracovníků a obohatit je o námi volené trans-

formace. Jedním z problémů, které spatřují sociální pracovníci, je nedostatek sociálních bytů. To potvrzuje následující výrok. V České republice zaznamenáváme nedostatek sociálních bytů. (Matoušek, Kolářková, Kodymová, 2005, s. 323-324)

Domníváme se, že k vyzdvihnutí a pochopení důležitých informací z psaného textu nám opět pomůže vytvořené schéma. Tento diagram znázorňuje čtyři oblasti, které považujeme za podklad pro další výzkum. Doporučujeme zaměřit se na dané okruhy a detailněji je prozkoumat. Dále navrhujeme další výzkumy zaměřené na oblasti níže vyobrazené.



Obrázek 3 Doporučené oblasti pro další výzkum

Naše výsledky výzkumu pokládáme za podněty k dalšímu prozkoumání individuálního plánování u osob bez přístřeší. Předpokládáme, že díky dalším průzkumům a studiím je možné zdokonalovat individuální plánování u osob bez přístřeší.

ZÁVĚR

Tématem bakalářské práce bylo individuální plánování u osob bez přístřeší pohledem sociálních pracovníků. Záměrem bylo zjistit, jak sociální pracovníci pohlíží na individuální plánování. Jaká negativa, pozitiva spatřují a jak vůbec definují samotné individuální plánování.

Obecně je bezdomovectví věčně řešené téma. Je to problém, se kterým můžeme být denně v kontaktu, aniž bychom si to uvědomovali. Bezdomovectví a chudoba, je spjata se samotnou existencí lidstva. Jak jsme zmínili již v úvodu této práce, Zlínský kraj se nachází na sedmém místě v počtu osob bez přístřeší ze všech krajů. Český statistický úřad uvádí přes sedm set osob bez domova. Resocializace osob bez přístřeší úzce souvisí právě s individuálním plánováním. To bylo pro nás podnětem k výzkumu v této oblasti. Cílem tedy bylo zjistit pohled sociálních pracovníků na individuální plánování.

V teoretické části jsme se orientovali na osoby bez přístřeší, sociální služby pro tyto osoby a samozřejmě na proces individuálního plánování. Bylo zapotřebí zaměřit se i na příčiny a možnosti prevence bezdomovectví. Dále jsme si ujasnili pojem klíčový pracovník.

V části praktické jsme stanovili hlavní výzkumný cíl, výzkumnou otázku a dílčí výzkumné cíle a otázky. Náš výzkum měl kvalitativní podobu. Sběr dat byl prováděn pomocí rozhovoru. Výzkumný soubor byl záměrný a to sociální pracovníci pracující s osobami bez přístřeší ve Zlínském kraji. Bez prvotního záměru jsme získali pět informantů ženského pohlaví. Na základě uskutečněných rozhovorů jsme byli schopni kódovat získaná data a vytvořit jednotlivé kategorie. Obsahem kategorií byly různé oblasti, související s individuálním plánováním u osob bez přístřeší, které byly prokládány doslovnými výpověďmi informantů. Díky získaným rozhovorům a následné analýze jsme byli schopni odpovědět na výzkumné otázky a dosáhnout stanovených cílů.

Výsledky výzkumu se porovnávaly s teoretickými východisky. Z výzkumného šetření jsme zjistili, že sociální pracovníci chápou individuální plánování u osob bez přístřeší jako podklad pro práci s klientem, důraz kladou také na orientaci při práci. Individuální plánování chápou jako pravidla práce. Důležitým faktorem v této oblasti jsou mezilidské vztahy jak pracovníků, tak klientů. Tyto vztahy by měly být založeny na důvěře. Pro dobré zvládnutí plánování je nedílnou součástí spolupráce s kolegy. Problémovou situací může být neochota klienta spolupracovat nebo administrativní činnost. Celkový proces plánování a popis

průběhu dle sociálních pracovníků se shoduje s dosavadními teoretickými poznatky. Na základě tvrzení informantů jsme byli schopni identifikovat oblasti navrhovaných změn. Do těchto oblastí patří především časově náročná administrativní činnost, nedostatek sociálních bytů, názor uživatelů na plánování a zapojení rodiny klienta do procesu plánování.

Předpokládáme, že náš výzkum otevřel další dveře k neprozkoumaným oblastem. Díky výzkumu jsme zjistili pohled sociálních pracovníků a možné způsoby změn, které by mohly zvýšit efektivitu individuálního plánování. Celkově je podle sociálních pracovníků individuální plánování poměrně pozitivně vnímáno a chápáno. Domníváme se, že je však vhodné nadále tuto problematiku zkoumat a to z různých hledisek. Doporučujeme další výzkumy v oblasti administrativy individuálního plánování, za účelem zjednodušit pracovníkům zmíněnou činnost. Bylo by vhodné získat zpětnou vazbu od osob bez přístřeší. To znamená, zjistit názory osob bez přístřeší na individuální plánování. Dále jsme přesvědčeni, že by bylo žádoucí zapojit rodinu klientů do procesu plánování nebo zkoumat rodinné vztahy těchto osob a následně obnovit kontakty. Předpokládáme, že spolupráce s rodinou by mohla vyloučené jedince motivovat ke změně životní situace a nemusela by nastat stagnace. Člověk by měl vědět, že je nezbytnou součástí společnosti.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BURT, Martha, 2007. *Homelessness: prevention strategies and effectiveness*. New York: Nova Science Publisher. ISBN 1-60021-208-5.
- [2] ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách In *Sociální zabezpečení: státní sociální podpora, dávky pro osoby se zdravotním postižením, sociální služby, pomoc v hmotné nouzi, životní a existenční minimum*, 2014. Ostrava: Sagit. ISBN 978-80-7488-041-4.
- [3] GRAUBNER, Jan a Jitka Chalánková, 2010. *Jak se žije na ulici – zjevné bezdomovectví*. Olomouc: Charita Olomouc. ISBN 978-80-254-8895-9.
- [4] HAUKE, Marcela, 2011. *Pečovatelská služba a individuální plánování: praktický průvodce*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3849-9.
- [5] HRADECKÁ, Vlastimila a Ilja HRADECKÝ. *Bezdomovectví - extrémní vyloučení* [online]. Praha: NADĚJE, 1996 [cit. 2015-03-15]. Dostupné z: http://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/1996bezdomovstvi_exv.pdf
- [6] HRADECKÝ, Ilja et al., 2007. *Definice a typologie bezdomovectví*. Praha: NADĚJE. ISBN 978-80-86451-13-8.
- [7] Hradecký, Ilja. *Profily bezdomovectví v České republice: Proč spí lidé venku a kdo jsou ti lidé* [online]. Praha: 2005 [cit. 2015-03-15]. Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/pslvakj05cz.pdf>
- [8] CHLOUPKOVÁ, Soňa, 2013. *Jednání se zájemcem o službu sociální péče od A do Z*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4678-4.
- [9] *Individuální plánování v sociálních službách* [online]. 2015 [cit. 2015-03-20]. Dostupné z: <http://www.individualniplanovani.cz/>
- [10] JANKOVSKÝ, Jiří, 2003. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: TRITON. ISBN 80-7254-329-6.
- [11] KOPŘIVA, Karel, 2006. *Lidský vztah jako součást profese*. 5 vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7367-181-6.
- [12] KREBS, Vojtěch et al., 2005. *Sociální politika*. Vyd. 3., přeprac. Praha: ASPI. ISBN 80-7357-050-5.

- [13] MAREK, J., A. STRNAD a L. Hotovcová, 2012. *Bezdomovectví v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0090-1.
- [14] MAREŠ, Petr, 1999. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. Praha: SLON. ISBN 80-85850-61-3.
- [15] MATOUŠEK, O., J. KOLÁČKOVÁ a P. KODYMOVÁ, 2005. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-002-X.
- [16] MATOUŠEK, Oldřich et al., 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-548-2.
- [17] MATOUŠEK, Oldřich et al., 2007. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-310-9.
- [18] *Personální zajištění, doprovod* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2012 [cit. 2015-03-20]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/13369>
- [19] PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ, 2008. *Bezdomovectví*. Praha: TRITON. ISBN 978-80-7387-100-0.
- [20] *Standardy kvality sociálních služeb* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2009 [cit. 2015-03-20]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5963>
- [21] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ et al., 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 3. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0644-6.
- [22] ÚLEHLA, Ivan, 2005. *Umění pomáhat*. 2. Vyd. Praha: SLON. ISBN 80-86429-36-9.
- [23] VÁGNEROVÁ, M., L. CSÉMY a J. Marek, 2013. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-2209-5.
- [24] VÁGNEROVÁ, Marie, 2008. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 4., rozš. a přeprac. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-414-4.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Resp. Respektive.

IP Individuální plánování.

Apod. A podobně.

Např. Například

Sp Sociální pracovník.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Proces individuálního plánování u osob bez přístřeší pohledem sociálních pracovníků	53
Obrázek 2 Pozitiva a negativa individuálního plánování u osob bez přístřeší pohledem sociálních pracovníků	54
Obrázek 3 Doporučené oblasti pro další výzkum	55

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha PI: Rozhovor s informantem Sp2

PŘÍLOHA P I: ROZHOVOR S INFORMANTEM SP2

Souhlasíte s nahráváním rozhovoru?

Určitě ano.

Tak, jaký je Váš věk?

Dvacet pět.

Jaké byly Vaše důvody začít pracovat s osobami bez přístřeší?

Bylo takové, že jsem dostala nabídku, tak jsem ji přijala, nebylo to určitě, že by to byla pro mě nějaká jako atraktivní cílová skupina, ale postupem času jak tu pracuju, tak zjišťuju, že to je celkem dobrá práce i když spousta lidí si to nemyslí. Celkem mě to baví a naplňuje.

Změnila byste cílovou skupinu?

Zatím nepotřebuju.

Jakým způsobem získáváte klientovu důvěru?

Myslím si, že tak jako časem se ta důvěra buduje, tím, že oni cítí, že jim chceme pomoci, že jim nechceme ublížit, tak většina lidí je takových jako i otevřených, protože chtějí nějakou tu spolupráci, chtějí pomoci.

Jaké pocity máte při práci s klienty?

Určitě je někdy lítost..je to i na místě. Záleží, co to je za případ. Co to je za člověka.

Co si představíte pod pojmem individuální plánování u osob bez přístřeší?

Tak je to vlastně určitě hlavní náplň tady toho co tady probíhá. Je to provázení uživatele tou službou tak aby to někam směřovalo, aby to nebylo něco nahodilého. Prostě aby to byl plán, podle kterého se postupuje.

V čem nebo kde vidíte smysl individuálního plánování?

Smysl tak je to systematické, je tam průběžná kontrola toho plnění těch cílů, určitě je to důležité si to prostě nějak naplánovat domluvit se s tím klientem. Teďka budeme dělat tohle, teďka tohle.

Můžete mi prosím popsat proces individuálního plánování u osob bez přístřeší?

Tak třeba, když přijde zájemce tak zjišťujeme jaká je jeho situace, jestli vůbec spadá do cílové skupiny, pokud ne, tak mu doporučíme jinou sociální službu. Pokud víme, že spadá, že potřebuje využívat naše služby, tak vlastně už v té chvíli, jakoby se zjišťuje nějaký jeho cíl, co by chtěl řešit, potom se s ním sepisuje smlouva, kde si taky stanovuje nějaký svůj osobní cíl. Potom se dělá ten individuální plán.

Jaká negativa spatřujete v oblasti individuálního plánování u osob bez přístřeší?

Problém spíš vidím u klientů, kteří jsou tady dlouhodobě, jakoby opakovaně se vrací. Už jsou to takoví, dalo by se říct součástí našeho inventáře. Taky víc rozvíjet tu práci, vůbec s tou potenciální klientelou naší. Tam asi vidím velkou díru, že spoustu věcí a spoustu lidí by se dalo zachránit jejich bydlení, problémy i v tom prostředí, ve kterém jsou, nemuseli by klesnout úplně na ulici..je to vlastně prevence, určitě práce s lidma, kteří jsou jakoby problémové rodiny nebo lidi s nějakou závislostí. Fakt si myslím, že kdyby se tam zasáhlo a nějak se s tím pracovalo, že se dá předcházet, aby lidi skončili takhle na ulici, určitě je těžké o nich se nějak dozvědět, když třeba fakt žijou uzavřeně, nedávají to nikde vědět, nevyhledávají pomoc, ale fakt takhle zpětně, když to vidím, u spousty těch uživatelů se to mohlo řešit dřív, mnohem dřív.

Co vidíte jako pozitiva u individuálního plánování?

Tak vůbec celkově to plánování, že je to systém, podložený systém.

Jaké jsou nejčastější projevy chování klienta při individuálním plánování?

Obecně asi, asi to nemůžu říct. Jsou tady klienti, kteří jsou agresivní od začátku až do konce, ale nemůžu říct. Od každého tu něco je. Jeden je takový, druhý takový.

Co považujete za nejčastější cíle spolupráce s klientem?

Nejčastěji to je bydlení, potom práce to asi fakt dominuje. Různé řešení zdravotního stavu, dluhů.

Proč je podle Vás důležité určení dílčích kroků vedoucích k cíli spolupráce?

Jo, my to máme tak nastavené. Že v té, smlouvě si nastavujou svůj dlouhodobý cíl, což je třeba ta práce, bydlení a potom by měly být takové ty dílčí krůčky. Někdy mají velké oči, ale pak prostě zjistí, že to tak jednoduché úplně není. Jim to pomáhá k tomu, aby to víc pochopili.

Jaký význam má pro Vás spolupráce s kolegy při individuálním plánování?

Jednak si můžeme radit, pokud je nějaký složitý případ, nerozumíme tomu, nebo nevíme jak dál, tak se i radíme v týmu, každý může vyjádřit to, jak to vidí. Máme takové pravidlo, že pokud některé informace jsou opravdu jako citlivé, že to je něco důvěrného, s čím se ten uživatel, nějakému pracovníkovi svěří tak to nepouštíme dál. Co se týče jakoby věci, které on chce řešit tak s tím seznamujem i ostatní, prostě, aby kolegové byli připraveni, když tady někdo není, jakoby mu v tom poradit, ale pokud je to fakt vyloženě něco důvěrného tak to neříkáme nikomu. Pokud je to fakt něco, s čím se ten člověk svěří a nechce, aby se to dál a dál šířilo, tak to respektujeme.

Dokážete popsat princip SMART?

(smích) Tak myslím, že to bylo nějak ty cíle měřitelné..nevím..pracujem s tím jen okrajově.

Co si představíte pod pojmy dlouhodobý a krátkodobý cíl?

Tak třeba on si tam stanoví dlouhodobý pořešit dluhy a v tom krátkodobějším dáme třeba zmapovat dluhy, třeba na zdravotním pojištění, já nevím na čem dalším, prostě jakoby zmapovat různé dluhy co mají, jakoby sepsat si to nějak, což je první krok. Druhý krok je pak oslovit věřitele, domluvit nějaké splátkové kalendáře, třetí krok, začít splácet, čtvrtý krok vytrvat ve splácení, což bývá hlavní problém.

Jakým způsobem a jak často se zapojuje rodina do individuálního plánování u osob bez přístřeší?

Rodina..bych řekla, že minimálně u těchhle lidí, protože jsou to většinou lidi, kteří nikoho nemají. Rodina se většinou od nich distancuje, protože většinou jsou to problémové články té rodiny, spoustu tady lidí má úspěšné sourozence, tak jakoby jsou takovou černou ovčí, ale nechcou mít s nima moc společného.

Myslíte si, že osoby bez přístřeší mají zájem o zapojení rodiny do individuálního plánování?

Myslím, že jo, jim chybí takové to zázemí, že si hledají tady tu společnost. Víceméně jsou takoví osamocení.

Jaký je podle Vás, názor uživatelů služeb na individuální plánování?

Tak já si myslím, že oni chápou, že je potřeba nějak jako tu situaci a to řešení naplánovat, nějak to uchopit. Ti, co tady přijdou poprvé, tak možná neví o co jde, takže jim to vysvětlíme..ale spíš to berou jako součást té pomoci.

Jaký význam má sledování efektivity individuálního plánu?

Děláme teda hodnocení minimálně teda po třech měsících individuálního plánu, což je určitě důležité, abychom si s tím uživatelem to probrali, jestli to splnil, nesplnil, v čem byl problém, jestli to je třeba nějak přehodnotit.

Kdybyste měla možnost cokoliv změnit v oblasti individuálního plánování u osob bez přístřeší, co by to bylo?

Konkrétně mě asi nikdy takhle nic nenapadlo, že bych změnila. Jakoby vyhovuje mi to, myslím si, že je to důležitá součást tady té služby.

Myslíte si, že individuální plán je určen pro klienta nebo pro poskytovatele služby a proč?

Asi pro oba dva, pro toho klienta je to, vlastně jeho zájem, ty cíle, pro nás je to zas nějaký ukazatel i kontrola toho, že tu jenom neleží na posteli, když by mohl být třeba na ubytovně, že fakt od něho vyžadujeme nějakou aktivitu, kterou potom hodnotíme.

Co musíte vědět o klientovi před sestavováním individuálního plánu?

Tak, když tady přichází, tak s ním děláme takový vstupní pohovor, kde se ptáme na různé oblasti, jako je rodina, vzdělání, trestná činnost, dluhy, zdravotní stav, takže většinou je to dobrovolné z jejich strany jako nemusí mi říkat všechny odpovědi na otázky, na které se ptám, vždycky mu říkám, pokud vám to není příjemné, tak nemusíte mi to sdělovat, ale je to žádoucí, abychom to věděli z důvodu toho, že potom budeme si něco plánovat, tak abychom toho klienta nějak poznali, nějak diagnostikovali ty problémy, které má a na základě toho sestavili nějaký ten plán. Většinou to teda bývají tady tyto oblasti.

Jaké pocity máte při sestavování individuálního plánu?

Zatím jsem ve fázi, kdy to určitě jako mechanickou činnost nevnímám. Vnímám každého, i ten jeho příběh, se kterým přichází. Jako určitě tam je ta lítost, o tom jsem mluvila, že prostě soucítím s nima, to co se jim stalo.

Jaké pocity, podle Vás prožívá klient při sestavování individuálního plánu?

Oni to většinou vyjádří ti noví, co to neví co to je, někdy jsou ty reakce takové rozpačité jakože to je moje věc do toho mi nekecejte, jiní jsou zas jakoby rádi za pomoc, někteří to nechápou, proč by to měli sepisovat, jako nejsme ve škole a to si budem psát něco na papírek a ti co tady už jsou zase opakovaně tak už jsou na to zvyklí, už jim to připadá normální. Jako různé reakce..ale někdy to je fakt těžké někdo to nechápe, co to je odmítá to, tak to musíme se mu snažit vysvětlit, pokud to nechápe, tak už nastupuje ten direktivní přístup, prostě že to je jeho povinnost.

Co pro Vás znamená nesplnění individuálního plánu?

Pokud si ten klient stanoví, že nebude pít, že bude abstinovat a každý den tady pije a potom tady přijde a řekne, že mu to je vlastně jedno, že chce pít. Tak to považuju za nesplnění.

A co pro Vás znamená naopak úspěšné splnění individuálního plánu?

Tak když třeba ten klient spolupracuje a plní ty jednotlivé kroky..nebo aspoň se cení ta snaha.

Co děláte proto, aby se klient nestal na Vás závislý?

No určitě se tomu snažíme vyvarovat. Chce to nějaký kompromis..pokud jako dochází k tomu, že ten klient je závislý na nás tak se to snažíme nějak utnout.

Napadá Vás něco, co byste chtěla dodat k tomuto rozhovoru?

Asi konkrétně nic

Dobře. Z mé strany je to vše. Já Vám moc děkuji za rozhovor.

Taky děkuji.