

UNIVERZITA KARLOVA

HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

**Možnosti využití úkolově orientovaného přístupu
v praxi OSPOD**

**Application possibilities of a task centred approach
in the department of social and legal protection of children
practice**

Diplomová práce

Vedoucí práce:

Jan Kaňák, Ph.D.

Autor:

Bc. Eliška Sedláková

Praha 2019

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala vedoucímu své diplomové práce Janu Kaňákovi, Ph.D. za poskytnuté rady a cenné připomínky. Dále děkuji celé své rodině za podporu.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou prací „Možnosti využití úkolově orientovaného přístupu v praxi OSPOD“ vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 1. 5. 2019

Eliška Sedláková

Anotace

Diplomová práce se zabývá možnostmi využití ÚOP v praxi OSPOD. Práce má za cíl zodpovězení hlavní výzkumné otázky, která se zaměřuje na míru využití ÚOP při práci s nedobrovolnými klienty pracovníků SPOD na území hlavního města Prahy a ve vybraném OSPOD na Vysočině. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část.

Teoretická část popisuje historii, charakteristiku a základní pojmy ÚOP. Dále se věnuje postavení a vztahu pracovníka a klienta v rámci ÚOP a vymezuje, jaké jsou přednosti a limity přístupu. Dále se věnuje fázím ÚOP, které jsou rozděleny na tři fáze, a to: počáteční, střední a na fázi ukončení. Dále práce navazuje na rozdělení ÚOP a vymezuje techniky užívané v jednotlivých fázích přístupu. Poslední kapitola obsahuje obecné vymezení OSPOD a jeho související zákony a vyhlášky, dále využití ÚOP při práci s rodinou, při práci s nedobrovolným klientem, definici nedobrovolného klienta a na závěr se věnuje shrnutí ÚOP.

Praktická část se zaměřuje na zodpovězení hlavní a dílčích výzkumných otázek. Základní výzkumná otázka si pokládá za cíl zjistit: „Jaká je míra využití ÚOP při práci s nedobrovolnými klienty pracovníků OSPOD na území hlavního města Prahy a ve vybraném OSPOD na Vysočině?“. Výzkumné šetření je realizováno pomocí kvantitativní metody zkoumání, tedy pomocí dotazníkového šetření u pracovníků OSPOD. Z výzkumu plyne, že pracovníci SPOD nepracují metodou ÚOP, ale obecně v jejich praxi lze identifikovat některé prvky přístupu. Celková míra využití ÚOP v praxi OSPOD při práci s nedobrovolným klientem je 33,52 %. Ve fázi mapování problémů je míra naplnění ÚOP 35,04% obecně v praxi OSPOD. Ve fázi formulace cílů je míra naplnění ÚOP 35,84 %. Ve fázi s názvem „Úkoly“ je míra naplnění ÚOP 25,57 %. Míra naplnění ÚOP ve fázi ukončení je 38,43 %. Lze tedy říci, že metodou ÚOP pracovníci SPOD při práci s nedobrovolným klientem využívají nejvíce v závěrečné fázi ÚOP a nejméně je metoda využívána ve fázi „Úkoly“, tedy ve střední fázi ÚOP.

Klíčová slova

Orgán sociálně-právní ochrany dětí, úkolově orientovaný přístup, nedobrovolný klient, problém, cíl, smlouva, úkol, časový rámeček

Annotation

My dissertation deals with usage options of TCA (Task centered approach) in Authority for Social and Legal Protection of Children (CPS) in practice. Goal of my dissertation work is to find answers to main research questions, which has been focusing on utilization rate of using TCA with involuntary clients of social workers in CPS in area of the capital city of Prague and also selected CPS in Vysocina region. My thesis has been divided in to theoretical and practical part.

Theoretical part describes history, characteristics and basic concepts of TCA. It also focuses on approach and relationship between client and social worker within the framework of TCA and define what has been advantages and limits of it. Another part of my dissertation concentrate on phases of TCA, which has been divided in to 3 phases as follows: initial, middle and phase-out. My work follows the selection of TCA and define techniques used in every single phases of task centered approach. Last part of my dissertation work contains general delimitations of CPS and its association with law. Lastly it contains how TCA is used in the meaning of working with families, involuntary client, and definition of involuntary client and also focuses on summary of TCA.

Practical part concentrates on answering the main and partial research questions. Main research question has the main goal of figuring out: „What is the utilization rate of TCA when working with involuntary clients of social workers from CPS in the capital city of Prague and selected CPS in Vysocina region?“. Research investigation has been done by quantitative research method, in other words using investigation questionnaire by CPS workers. The outcome of questionnaire investigation method is that the workers don't use TCA, but in general in their practice we are able to identify some of the elements of approach. Total rate of usage of TCA when working with involuntary client in CPS practice is 33, 52 %. In phase to map out problems the fulfillment rate of TCA is 35, 04% in CPS practice. In phase of formulating goals the fulfillment rate of TCA is 35, 84%. In phase called "Tasks" the fulfillment rate of TCA is 25, 57%. Fulfillment rate of TCA in phase out is 38, 43%. What can be said is, that by method of TCA, workers of CPS works at the last phase of TCA the most and also we can say that TCA is used the least in phase "Tasks" which is the middle phase.

Keywords

Authority for Social and Legal Protection of Children (CPS-Child protective services), task centered approach (TCA), involuntary client, problem, goal, contract, task, time frame

Obsah

Úvod.....	10
TEORETICKÁ ČÁST	12
1 Úkolově orientovaný přístup	12
1.1 Historický kontext a vznik ÚOP	12
1.2 Základní charakteristika ÚOP	15
1.2.1 Prvky ÚOP	16
1.2.2 Základní charakteristiky ÚOP	17
1.3 Základní pojmy přístupu	19
1.4 Postavení klienta a sociálního pracovníka v ÚOP	22
1.4.1 Vztah klienta a sociálního pracovníka v ÚOP.....	23
1.5 Přednosti a limity ÚOP	23
2 Fáze ÚOP.....	25
2.1 Fáze I – Počáteční fáze.....	27
2.2 Fáze II – Střední fáze	31
2.3 Fáze III – Ukončení.....	35
2.4 Techniky užívané v jednotlivých fázích ÚOP.....	37
2.4.1 Explorace problému (první až šestá schůzka).....	38
2.4.2 Formulace cílů (čtvrtá až sedmá schůzka)	39
2.4.3 Úkoly (sedmá až desátá schůzka).....	41
2.4.4 Ukončení (dva až tři kontakty).....	41
2.5 Shrnutí fází ÚOP podle obsahu.....	42
3 Využití ÚOP	43
3.1 OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí	43
3.1.1 Individuální plán ochrany dítěte (IPOD).....	44
3.1.2 Zákony související se SPOD	45

3.2	Využití ÚOP při práci s rodinou	45
3.2.1	Fáze ÚOP při práci s rodinou	46
3.3	Využití ÚOP při práci s nedobrovolným klientem	46
3.3.1	Nedobrovolný klient.....	46
3.3.2	Nedobrovolná rodina.....	48
3.3.3	Práce s nedobrovolným klientem v rámci ÚOP	49
3.4	Shrnutí úkolově orientovaného přístupu	50
PRAKTICKÁ ČÁST.....		52
4	Míra využití ÚOP při práci s nedobrovolným klientem v praxi OSPOD.....	52
4.1	Cíl výzkumu	52
4.2	Operacionalizace	53
4.3	Popis vzorku.....	54
4.4	Etické zásady výzkumu	57
4.5	Volba nástroje sběru dat.....	57
4.6	Zhodnocení kvality výzkumu.....	60
5	Výsledky dotazníkového šetření.....	61
5.1	Mapování problémů	61
5.2	Formulace cílů.....	72
5.3	Fáze – úkoly	79
5.4	Fáze ukončení.....	89
6	Diskuse	97
Závěr		101
Seznam použité literatury.....		103
Seznam schémat.....		106
Seznam obrázků		107
Seznam tabulek		108
Seznam grafů.....		109
Přílohy.....		111

Abstrakt 139

Abstract 140

Seznam zkratek

CPS – *Child protective services* (Orgán sociálně-právní ochrany dětí)

DVO – Dílčí výzkumná otázka

IP – Individuální plán

IPOD – Individuální plán ochrany dítěte

OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí

SPOD – Sociálně právní ochrana dětí

TCA – *Task centered approach* (Úkolově orientovaný přístup)

ÚOP – Úkolově orientovaný přístup

ZVO – Základní výzkumná otázka

Úvod

Diplomová práce se zabývá možnostmi využití úkolově orientovaného přístupu (dále jako ÚOP) v praxi OSPOD (orgán sociálně-právní ochrany dětí) při práci s nedobrovolným klientem. Proto považuji za nutné, se prvotně zaměřit na teoretická východiska přístupu, aby bylo následně možné interpretovat výsledky výzkumu ve vztahu k teorii ÚOP. Hlavním důvodem výběru tématu práce je, že ÚOP a jeho využití při práci s nedobrovolnými klienty není tolik zkoumané a není tak zřejmé, zda sociální pracovníci využívají některé z jeho prvků nebo přístup jako takový. V rámci svých studií sociální práce mi přístup byl vždy sympatický a práce s rodinou a dětmi mi byla velmi blízká. To dokazuje i dlouhodobá praxe, kterou jsem vykonávala na pracovišti SPOD v rámci studia na Husitské teologické fakultě. V rámci praxe nebylo možné komplexně zjistit, a to hlavně z časových důvodů, jaké techniky, metody apod. pracovník nejčastěji využívá při práci se svými klienty. Často se však jedná obecně v praxi OSPOD i o práci s nedobrovolnými klienty. Proto propojení OSPOD a ÚOP s prací s nedobrovolným klientem, je dle mého názoru zajímavé. Přínosné může být hlavně pro pracovníky SPOD, tak i pro pracovníky, začínající na pracovišti SPOD, dále pro studenty sociální práce a dále pro všechny, co se zabývají touto problematikou. Výběr ÚOP byl zvolen i na základě vlastních zkušeností v osobním životě, které jsou podobné myšlence přístupu, a to, že když člověk zažije malý úspěch, zvyšuje si tak sebeúctu a sebedůvěru a pak úkoly, které si sám zvolí, se snaží i splnit.

Cílem práce pak je odpovědět na základní výzkumnou otázku (dále jako ZVO): „Jaká je míra využití ÚOP při práci s nedobrovolným klientem pracovníků OSPOD na území hlavního města Prahy a ve vybraném OSPOD na Vysočině?“ V rámci odpovídání na ZVO formuluji konceptualizaci ZVO, operacionalizuji ZVO a analyzuji data.

Práce je rozdělená na teoretickou a praktickou část. Teoretická část diplomové práce se zaměřuje na historii a charakteristiku ÚOP. Přístup si zakládá na důležitých pojmech, které jsou nedílnou součástí diplomové práce, jedná se o pojmy: problém, cíl, smlouva, úkol a časový rámec. Práce se dále věnuje vztahu a postavení pracovníka a klienta v rámci ÚOP a zabývá se přednostmi a limity metody. Rovněž se zabývá fázemi přístupu a technikami užívanými v jednotlivých fázích ÚOP, kde tyto dvě části považuji za velmi důležité. Každá fáze tak popisuje jednotlivé kroky, jak by měl pracovník využívající ÚOP pracovat se svým klientem. Stěžejní částí diplomové práce je zjištění, jaká je míra využití přístupu obecně v praxi pracovníků SPOD.

Právě proto, že respondenti jsou pracovníky SPOD, považuji za vhodné, zabývat se v poslední kapitole obecným vymezením pojmu OSPOD a přehledem jeho souvisejících zákonů. Dále se zabývám využitím ÚOP při práci s rodinou, při práci s nedobrovolným klientem a definicí nedobrovolného klienta, která je pro diplomovou práci též důležitá. Na závěr práce shrnuji fáze ÚOP do přehledného schématu.

Následující 3 kapitoly povedou k naplnění praktické části diplomové práce. Kapitola 4 se zabývá cílem výzkumu, operacionalizací, popisem vzorku, etickými zásadami výzkumu, volbou nástroje sběru dat a zhodnocením kvality výzkumu. Kapitola 5 se zabývá výsledky dotazníkového šetření, které jsou rozděleny do 4 kapitol podle 4 dílčích výzkumných otázek. Stěžejní části kapitol 5 a 6 bude odpovědět na ZVO pomocí dílčích výzkumných otázek – grafů a následné diskuse. Při interpretaci výsledků se budu snažit opřít o principy ÚOP.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Úkolově orientovaný přístup

1.1 Historický kontext a vznik ÚOP

Úkolově orientovaný přístup (dále jako ÚOP) je krátkodobou formou práce s klientem. Je také známý pod dalšími pojmy, jako např.: krátkodobá práce (*short-term work*), krátká terapie (*brief therapy*), práce založená na smlouvě (*contract work*). (Navrátil, 2001) Tento přístup vznikl na konci 60. let 20. století, přímo v rámci sociální práce, jako odezva a alternativa k dlouhodobým formám práce s klientem, především k psychoanalýze. (Špiláčková a Nedomová, 2014) I když ÚOP vznikl na základě již provedených empirických výzkumů, je spojován s teoriemi kognitivními, teoriemi sociálního učení, s prvky krizové intervence. (Oláh a kol., 2009) Dále s kognitivně-behaviorálními teoriemi a se strukturálním přístupem v terapii s rodinou. (Reid, 1996, In Turner, 1996) Důležitým prvkem, který ovlivnil východiska přístupu, bylo navázání vztahu s klientem a zapojení klientova prostředí do řešení jeho problémů. Velmi významným prvkem ve vzniku ÚOP je přístup orientovaný na řešení problému (*problem – solving approach*), zformulovala ho v 60. letech Helen Harris Perlmánová. Autorka sama přišla s myšlenkou, že by sociální práce měla být aktivita, která podpoří klienty se naučit, jak zvládat řešení problémů. (Tolson, Reid a Garvin, 2003) Cílem celé práce bylo posilnit právě ty kapacity klienta, které mu umožňovaly řešit problémy vlastními silami a prostředky. Tím se pak klient zapojil do celé činnosti, která vedla k řešení jeho problémů a dokázala v něm rozhýbat jeho vnitřní síly a zároveň potenciál v jeho okolí. (Oláh a kol., 2009) V 70. letech se vývoj ÚOP zrychlil, a to spolu s vývojem modelů krátkodobých přístupů, jako je např. krizová intervence¹, rodinná terapie, psychodynamický přístup a orientovaný přístup na klienta. (Reid, 1988, In Dorfman, 1988)

¹ Krizová intervence je odborná metoda, kterou využívá krizový pracovník, nejčastěji však v síti krizových služeb. Může mít podobu osobního setkání tváří v tvář, elektronického či telefonického kontaktu. Krizová intervence obsahuje různé formy pomoci, jako je pomoc psychologická, lékařská, sociální a právní. Špatenková (2011, s. 13) uvádí, že „*krizová intervence ve formě psychologické pomoci spočívá v časově omezeném terapeutickém kontaktu zaměřeném na problém, který krizi vyvolal*“. Pod lékařskou pomocí si lze představit pomoc psychiatrickou, medikaci či krátkodobou hospitalizaci a pod krizovou sociální pomocí si lze představit okamžité sociální zásahy ve prospěch jedince, který se nachází v akutní krizové situaci. (Špatenková, 2011)

Úspěch a efektivita přístupu tkví v tom, že když člověk zažije malý úspěch, zvyšuje si tak sebeúctu a sebedůvěru a pak úkoly, které si klient sám zvolí, se snaží i splnit. Sociální pracovník se snaží pomoci klientovi s rozhodnutím, jaké úkoly plnit a co chce klient dělat. Základními hodnotami spolupráce je pak posilování a partnerství. Expertem na řešení problémů klienta není sociální pracovník, ale klient sám. (Navrátil, 2001) Další pokračovatelkou psychosociálního přístupu v sociální práci je česká průkopnice sociální práce Marie Krakešová. Její výchovná sociální terapie se začala rozvíjet v Československu během 2. světové války. Autorka čerpala poznatky ke své práci především od Helen Harris Perlmanové, Florence Hollisové a Mary Richmondové. Marie Krakešová na rozdíl od M. Richmondové považuje poznání psychických vlastností klienta důležitějším než zjištění jeho společenských vlivů. Florence Hollisová zase oficiálně rozvedla psychosociální přístup. Její klíčová práce s názvem *Casework: A Psychosocial Therapy* vyšla v roce 1964, navazovala na přístup M. Richmondové a snažila se jej dále rozvíjet. Reid 1996 (In Turner, 1996) tvrdí, že ÚOP byl navrhnout jako otevřený systém, který umí eklekticky spojovat teoretické a praktické poznatky z různých a dostupných zdrojů. Tomu odpovídá i následující přehled teorií. Pro vznik ÚOP byly zásadní právě tyto přístupy spolu se svými tezemi:

H. H. Perlmanová: klientovo aktivní zapojení do jednání vedoucí k řešení problému; zmobilizování jeho vnitřních sil a možnost využít potenciál klienta i jeho okolí,

F. Hollisová: plánování činností a podílení se klienta na definování intervenčního plánu; řešení problémů v prostředí a zároveň posilování rovnovážného stavu klienta,

M. Richmondová: vytváření vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem; intervence do prostředí klienta.

Pozornost o krátkodobou terapii se také rodila z rostoucího zájmu o krizovou intervenci, z neuspokojení s dlouhodobou pomocí a z klasifikace, která vykazovala nadějně výsledky krátkodobých intervencí. (Reid, 1988, In Dorfman, 1988) Počátek ÚOP je také spojen s disertační prací W. Reida. Tato práce obsahovala první myšlenky přístupu. Tyto myšlenky rozpracoval W. Reid spolu s A. Shyneovou ve výzkumu pod názvem *Brief and Extended Casework*. Vzorkem bylo 120 rodin, které byly rozděleny do dvou skupin. V 1. skupině byla poskytována krátkodobá intervence a ve 2. skupině byl zrealizován tradiční model spolupráce, který trval 18 měsíců. (Coulshed a Orme, 2012)

Cílem celé studie bylo potvrzení předpokladu, že dlouhodobá práce s klientem je účinnější než ta krátkodobá. Výsledky studie se staly ale překvapením. (Howe, 2009) Předpoklad nebyl potvrzen, protože krátkodobá práce měla stejné výsledky jako práce tradiční, tedy dlouhodobá. Na základech této studie zmíněná dvojice zkoušela zformulovat systém krátkodobé intervence, jehož ústředním pojmem byl úkol (*task*). Později přišly na řadu pozměněné publikace autorů Reida a Epsteinové. Ve své první společné knize s názvem *Task-Centered Casework* vytvořili systém pomoci, který je časově omezený. Tento systém pomoci byl především zaměřený na životní problémy a popisování jednotlivých kroků realizace ÚOP. (Teater, 2010). Záměrem těchto autorů bylo vytvoření přístupu využitelného v praxi a zároveň přístupu, který se bude vyvíjet v reakci na další výzkumy a na rozvoj v oblasti technologií a znalostí. Například v Americe patří ÚOP za nejrozšířenější formu sociální práce. (Oláh a kol., 2009) Dále spadá k nejčastěji citovaným metodám sociální práce jak sociálními pracovníky, tak i studenty. (Coulshed a Orme, 2006) Jeho ojedinelost spočívá právě v tom, že byl vyvinut samotnými sociálními pracovníky přímo v kontextu sociální práce, a to na základě empirického výzkumu. (Navrátil, 2001) Sám přístup bývá i nejčastějším předmětem výzkumu. Z jeho oblíbenosti vyplývají ale i negativní důsledky. Bývá totiž zaměňován a nesprávně pochopen. Pracovníci si ho často vysvětlují jako zjednodušenou práci s klientem, kde je potřeba „jen“ uzavřít kontrakt a v něm vytyčit, co má být uděláno a kdo to udělá. Hlavní problém vidí Oláh a kol. (2009) v tom, že ÚOP vznikl, jak již bylo zmíněno, na empirických výzkumech praxe sociálních pracovníků. Pak se stává, že ÚOP bývá zaměňován např. s krizovou intervencí, která se podobně zaměřuje na řešení problému. Hlavní prvek, který spojuje ÚOP s krizovou intervencí a tím může způsobovat již zmiňované zaměnění, je jejich společná časově omezená práce s klientem. (Coulshed a Orme, 2006)

Co se týká České republiky a využití ÚOP v sociální práci, lze využití ÚOP dokládat archivními materiály. Skutečný příklad lze nalézt v Ostravě v celistvé péči o osoby společensky nepřizpůsobené v 70. letech 20. století. Jednalo se o osoby, které byly propuštěny z protialkoholního léčení, z výkonu trestu odnětí svobody a dále se jednalo o osoby žijící životem, který se jevil jako nedůstojný v tehdejší socialistické společnosti. V roce 1975 bylo v tomto městě otevřeno Postpenitenciární středisko, ve kterém v rámci systematické práce sociální pracovník nebo sociální kurátor vytvářel socioterapeutický plán. Tento plán výrazně připomíná ÚOP svými charakteristikami. (Kolektiv sociálních kurátorů, 1974, In Špiláčková a Nedomová, 2014)

1.2 Základní charakteristika ÚOP

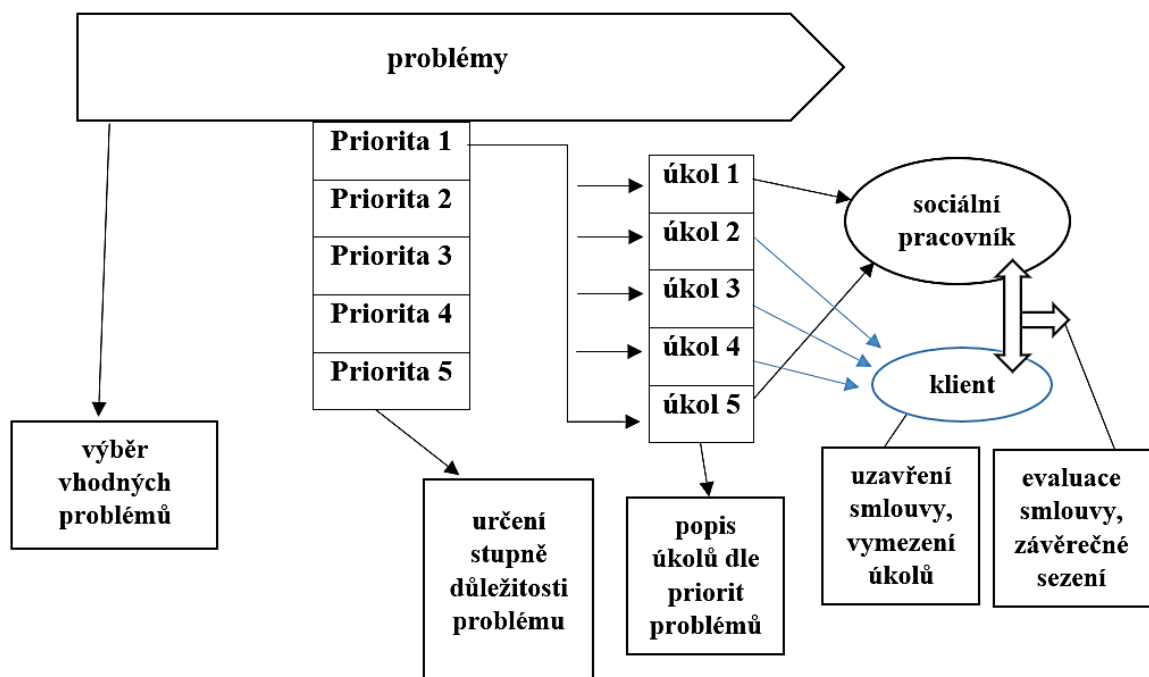
ÚOP se snaží dávat systematický rámec pro zvládání problémů. Základními rysy ÚOP jsou partnerství a posilování. V rámci ÚOP je úspěch závislý na tom, jak lidé umí porozumět a aktivně se podílet na pomáhajícím procesu. Role klienta je v tomto přístupu aktivní a podílí se na všem, co se mezi ním a pracovníkem odehrává. Přístup předpokládá, že zkušenost ze svého rozhodnutí je užitečnější než jen předpokládání, jak se bude daná situace vyvíjet v budoucnu. Lze říci, že ÚOP zastává tyto myšlenky:

- i malý úspěch rozvíjí sebeúctu a sebedůvěru,
- podpora a mobilizování klienta ke spolupráci,
- aktivní začlenění klienta při řešení svých problémů. (Špiláčková a Nedomová, 2014)

Sociální pracovník pomáhá klientovi se rozhodovat, jaké úkoly chce plnit. Zároveň také předpokládá, že jen on sám je schopen té nejlepší volby, nikdo jiný. Autoritou při řešení různých problémů není sociální pracovník, ale klient. ÚOP je časově ohraničený, soustředí se na situaci „tady a teď“ a na řešení problémů. Zakládá si na vyjednané dohodě. (Reid, 1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) V současnosti patří do čtyř nejvíce využívaných přístupů v praxi sociální práce v ČR. Tento přístup má tedy v sociální práci vysoké postavení. Jde o metodu, která je velmi využívána a také testována v různých organizacích s nejrůznějšími problémy a u klientů z nejrůznějších kultur. Velkým přínosem ÚOP pro praxi sociální práce je, že sociální pracovníky přesunul od práce individuálně a terapeuticky založené k technikám zaměřeným na řešení problému. (Špiláčková a Nedomová, 2014) ÚOP je často označován jako optimistický přístup, protože nevidí problém v klientovi a hledá reálnou cestu, jak řešit jeho těžkou situaci. (Coulshed a Orme, 2006) Podle Gojové a Sobkové (2007, In Sociální práce / Sociálna práca, 2007) byla efektivita testována v sociální práci ve zdravotnictví, se seniory a i v oblastech péče o dítě. Tento přístup určitě není vhodný pro klienty, kteří nedokáží definovat problém a cíl, například z důvodu mentálního postižení. Dále také není vhodný pro klienty, kteří nemají problém, ale spíše chtějí najít podporu a nalézt porozumění sami sobě. ÚOP má široké pole působnosti jak při práci se skupinou, rodinou, komunitou, tak i při práci s nedobrovolným klientem. Soustředí se na řešení důležitých problémů, které jsou definované v 8 okruzích (viz kapitola 1.3).

Payne (2005, In Špiláčková a Nedomová, 2014) popisuje obecnou charakteristiku problémů, které jsou v rámci ÚOP předmětem spolupráce klienta a sociálního pracovníka. Jsou to akceptované a uznané problémy klientem; problémy, které lze vyřešit pomocí aktivit mimo společné setkání pracovníka a klienta; problémy jsou jasně definované a srozumitelné a vycházejí z toho, co chce klient ve svém životě změnit. Autor dále znázornil postup práce v ÚOP pomocí schématu. Jak lze vidět na schématu níže, zprvu je důležité vybrat si vhodné problémy a určit stupně jejich důležitosti. Dále popsat úkoly dle priorit problémů, uzavřít smlouvu, vymezit si úkoly a následně provést evaluaci smlouvy a závěrečné sezení sociálního pracovníka a klienta.

Schéma č. 1: Grafické znázornění postupu práce v rámci ÚOP



Zdroj: Payne (2005, In Špiláčková a Nedomová, 2014, s. 26)

1.2.1 Prvky ÚOP

Základními prvky ÚOP dle Teatera (2010) jsou zmírnit problémy klienta na základě spolupráce a zároveň poskytnout pomoc, aby jim porozuměl. Dále určit cíle vedoucí ke zmírnění problémů, rozvíjet úkoly, které mají být splněny v daném časovém úseku a mají vést k naplnění cílů. Hlavní prvky ÚOP lze nejlépe chápat jako stavební kameny, které spolu tvoří úplný systém a každý z nich je velice potřebný. Proto, nejdříve každý kámen musí pracovník pochopit a zapojit ho jako neodmyslitelnou část své praxe. (Davies, 2002, In Špiláčková a Nedomová, 2014)

Dalším prvkem, důležitým pro ÚOP je ohraničenost práce. Preferuje ji proto, že dlouhotrvající služba často dochází do bodu, kdy přestává být efektivní a přesahuje tzv. epizodický charakter problému klienta. (Reid, 1988, In Dorfman, 1988) Je dokázané, že když je práce sociálního pracovníka a klienta velmi dlouhá, může tak klient ztratit důvěru ve své schopnosti a možnosti zvládnout problém a stává se závislým na organizaci nebo pracovníkovi. (Gojová a Sobková, 2007, In Sociální práce / Sociálna práca, 2007) ÚOP je tedy jeden z modelů krátkodobé intervence, kdy práce na jednom problému je ohraničená na dobu 3-4 měsíců, které mají obsahovat 8-12 setkání.

ÚOP je vnímán jako jeden z využitelných přístupů v české sociální práci. Praxe sociální práce je v současnosti ovlivňována zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a Standardy kvality sociálních služeb. Gojová a Sobková (2007, In Sociální práce / Sociálna práca, 2007, s. 94) popsaly prvky ÚOP, které se shodují s těmito dokumenty. Vidí je „v zákonem deklarovaném pojetí klienta jako autonomní individuality, která je kompetentní k řešení svých problémů a odpovědná za důsledky svého jednání“, kdy je zdůrazňováno „aktivní zapojení klienta jako partnera vzájemné spolupráce, podpora rozvoje samostatnosti klienta a zaměření na viditelné výsledky v krátkém čase“. Dále autorky vidí shodné prvky ve Standardech kvality sociálních služeb, především v procedurálních. Jde zejména o postupy práce, v oblastech stanovení cíle a způsobu poskytování služeb, v jednání se zájemcem o službu, v sepsání dohody a v plánování. Tím, že sociální pracovníci využijí ÚOP, otevře se jim možnost, jak usadit práci s klientem v dané legislativě, ale i v teoriích a metodách sociální práce.

1.2.2 Základní charakteristiky ÚOP

Základní charakteristiky ÚOP definovali Reid a Fortuneová (2002, In Špiláčková a Nedomová, 2014, s. 27). Autoři považují za stěžejní pro ÚOP následující principy:

1. „orientace na klientův problém,
2. úkoly neboli aktivity směřující k řešení problémů,
3. integrativní přístup,
4. plánovaná krátkodobost,
5. vztah založený na spolupráci,
6. empirická orientace“.

Z textu vyplývají různé charakteristiky ÚOP. Můžeme tedy říci, že ÚOP lze chápat jako přístup pragmatický, eklektický, integrující, doplňující, zplnomocňující a optimistický. ÚOP lze vnímat i jako samostatný způsob intervence nebo jako příklad poradenského paradigmatu. Doel a Marsh (2002, In Špiláčková a Nedomová, 2014) píše, že ÚOP není jen teorií, ale i praktickou metodou. Klade důraz na to, abychom ÚOP vnímali jako celek, protože využívat jen některé kroky ÚOP nemusí hned znamenat, že vykonáváme úkolově orientovanou práci. Základem ÚOP by měla být klientova touha pracovat na určitých problémech nebo také zmocnění k řešení problému dané zákonem. Je důležité, aby mezi pracovníkem a klientem došlo ke shodě na problémech. Klient by neměl být nucen do něčeho, s čím on sám nesouhlasí. (Davies, 2002, In Špiláčková a Nedomová, 2014) Podle Daviese (2002, In, Špiláčková a Nedomová, 2014) by si sociální pracovník, který vstupuje do vyjednávání ohledně služby, měl položit otázku: „Jak moc mám velké právo zasahovat do života tohoto člověka?“ V několika případech sociální pracovník s klientem probírají jeho intimní podrobnosti týkající se např. rodiny. Dále vykonávají aktivity, které mohou mít dalekosáhlé důsledky pro blaho a vztahy uživatelů. Snahou celého přístupu je nasměrovat klienta k tomu, aby si sám dokázal určit a definovat svoje problémy a navrhnout kroky k jejich řešení. Celkově lze dle Navrátila (2001) říci, že ÚOP poskytuje systematický rámec, který lidem dopomáhá odpovědět si na otázku: „Jak zvládnout různorodé praktické problémy?“

ÚOP může v praxi přinést různé výhody (viz níže). Tyto výhody jsou v souladu jak s filozofií zákona o sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách), tak i v souladu se Standardy kvality sociálních služeb.

- klient není tolik závislý na sociálním pracovníkovi,
- klade se důraz na klientovy kladné stránky a nehledají se ty slabé,
- aktivní zapojení klienta způsobuje, že sociální pracovník není jednostranný,
- dochází ke zplnomocňování klienta (když je naplno zapojen do pomáhajícího procesu),
- služby poskytované klientovi jsou méně nákladné a výsledky spolupráce jsou jasně viditelné,
- lepší orientace klienta a sociálního pracovníka v pomáhajícím procesu,
- jasnost a strukturovanost,
- díky časovému ohraničení má klient rychlejší očekávání změny a tím i vyšší motivaci (způsobuje vyšší motivaci i těch lidí, kteří jsou nějakým způsobem zainteresováni do řešení klientových problémů). (Špiláčková a Nedomová, 2014)

1.3 Základní pojmy přístupu

Základní koncepty, na kterých ÚOP stojí: problém, cíl, smlouva, úkol a časový rámec.

a) Problém

Za problémy Doel a Marsh (1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) považují sociální potíže, kterým at' už jedinec, komunity či skupiny čelí. Tyto problémy zrcadlí životní zkušenosti a odhalují se v souvislosti se sociálními změnami, se kterými se člověk, skupina nebo komunita potýká a vnímá je jako problematické. Reid (1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) formuluje psychosociální problémy jako pocit duševní, sociální a tělesné nepohody jedince ve vztahu k okolí. Tyto problémy se odhalují v průběhu interakce jedince s okolím a zrcadlí lidské potřeby a přání jako je např. duševní klid, odpovídající zdroje a uspokojující vztahy. Když jsou přání odepřena, mohou se naskytnout různé problémy. Tyto problémy rozdělil Navrátil (2001, In Matoušek a kol., 2001, s. 233) do 8 problémových okruhů, při kterých se ÚOP využívá. Jsou to:

- „*interpersonální konflikty,*
- *neuspokojení ze sociálních vztahů,*
- *problémy s formálními organizacemi,*
- *potíže v naplňování rolí,*
- *problémy vznikající v souvislosti se sociálními změnami,*
- *reaktivní emocionální úzkost,*
- *neadekvátní zdroje,*
- *potíže s chováním (behaviorální problémy).“*

b) Cíl

„*Cíl popisuje, čeho klient a sociální pracovník chtějí dosáhnout.*“ (Epstein, 2001, In Špiláčková a Nedomová, s. 317) Veškeré cíle, které se stanoví, by neměly nikoho poškozovat. (Navrátil, 2001) Roberts a Greene (2002, In Špiláčková a Nedomová, 2014) říká, že cíle nám poskytují kontinuitu a směr v pomáhajícím procesu, a proto je důležité jejich stanovení. ÚOP se koncentruje na to, aby sociální pracovník i klient, na základě společného dialogu stanovili, čeho chce klient docílit a jaké změny chce klient realizovat. (Adams, Dominelli a Payne, 2002, In Špiláčková a Nedomová, 2014) Cíle mají být vždy určeny z klientova pohledu (sám přístup předpokládá schopnost klienta si stanovit sám problém i cíl). Zároveň přístup tvrdí, že klient, který pracuje na cíli, který mu byl určen, je jeho motivace k dosažení cíle mnohem nižší. (Novotná, 2014)

Dle Reida (1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) je možné cíle klasifikovat, a to podle jeho zaměření. Autor takto rozlišuje čtyři cíle, z nichž dva jsou zaměřeny spíše na jednání a povahy problému a další na změny v klientově situaci a na změny kognitivní. Doel a Marsh (1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) rozlišují zřetelný a neurčitý cíl. Tímto rozlišením poukazují na potřebu jasného definování toho, kdo má co udělat, za jakých okolností a do kdy. Dosahování cíle se sociální pracovník snaží hodnotit pravidelně, většinou na jednotlivých schůzkách a jeho dosahování zaznamenává do individuálního plánu.

Klasifikace cílů podle Reida:

- „*cíle, které ulehčují klientovu problému,*
- *cíle, které produkují kognitivní změny,*
- *cíle, které podporují změnu v klientově chování,*
- *cíle, které mají vliv na změnu klientovy situace.*“ (Reid 1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014, s. 35)

Klasifikace cílů podle Doela a Marshe:

- „*zřetelný cíl (clear goal),*
- *neurčitý cíl (fuzzy goal).*“ (Doel a Marsh, 1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014, s. 34)

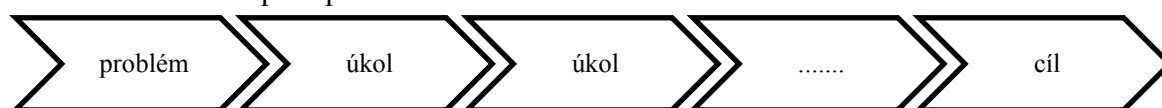
c) Smlouva

Smlouva, jinak také kontrakt, dohoda mezi klientem a sociálním pracovníkem, je neopomenutelnou součástí ÚOP. Definuje práva a povinnosti účastníků intervenčního procesu a může být písemná či ústní. Výhodou psané smlouvy je její kontrola, zda bylo úkolu dosaženo. Smlouva může být kdykoliv přepracována (Epstein, 2001, In Špiláčková a Nedomová, 2014) Dle Daviese (2002, In Špiláčková a Nedomová, 2014) je smlouva výsledkem rozhovoru a vyjednávání. Řezníček (1994) považuje za základní prvky smlouvy dohodu o tom, kdo co udělá, za jakých podmínek a do kdy. Dále autor zmiňuje, že by měla obsahovat termínované úkoly dalších pracovníků, sociálního pracovníka a úkoly osob blízkých klientovi a na závěr samozřejmě úkoly klienta. Také dále zmiňuje, že by smlouva měla obsahovat výčet osob podílejících se na řešení problémů, pracovní podmínky a žádoucí výsledky.

d) Úkol

Adams, Dominelli a Payne (2002, In Špiláčková s Nedomová, 2014) uvádí, že úkol může být definován jako řada specifických aktivit nebo pořadí událostí, které pomáhají klientovi i sociálnímu pracovníkovi posunout se od různých problémů k vytyčenému cíli. Rozdělení úkolů může být z různých hledisek, např. podle toho, kdo úkol provádí nebo podle obecnosti úkolu nebo kolika lidí se týká. Davies (2002, In Špiláčková a Nedomová, 2014) znázorňuje časovou strukturu práce, kdy cíl představuje závěr spolupráce, tedy očekávaný pozitivní výsledek (viz níže).

Schéma č. 2: Postup od problému až k cíli



Zdroj: Davies (2002, In Špiláčková a Nedomová, s. 38)

e) Časový rámec

Velmi důležité u ÚOP je jeho časové ohraničení. Aktivity, které vedou k vyřešení situace klienta, jsou vlastně realizovány v daném časovém limitu, ve kterém dále ustavují logické principy a podněty pro jejich úspěšné realizování, rozebírají a řeší identifikované překážky. (Barker, 2003) Kuzníková (2011, s. 41) tento časový limit charakterizuje následovně: „*Úkolový přístup představuje praxi se strukturovanou formou, její postupy jsou jasně formulovány a drží se navržené posloupnosti. Ve většině případů jde o krátkodobou službu - 8 až 12 setkání v průběhu 3 až 4 měsíců.*“

Reid (1988, In Dorfman, 1988) upozorňuje, že se mohou naskytnout různé situace, kdy dodržení časového rámce není možné. Sociální pracovník by tak měl zvažovat možnost prodloužení kontraktu. Podle autora jde především o situace, které nejdou mít kontrolu jak ze strany klienta, tak i ze strany sociálního pracovníka. Jde především o situace jako je hospitalizování klienta, kdy délka spolupráce je stanovena třetí stranou (např. probačním dohledem) nebo je spolupráce klienta a sociálního pracovníka v prostředí dlouhodobé péče (např. domov s pečovatelskou službou) apod. Na délku časového limitu má samozřejmě vliv i stanovený cíl. Některé cíle nelze dosáhnout během krátké doby jako např. vystudování školy, získání dítěte do péče nebo zbavení všech klientových dluhů. V tomto případě autor doporučuje nechat práci otevřenou a neurčovat pro dlouhodobý cíl časový limit a rozdělit ho do několika menších cílů, kde lze časový rámec využít.

1.4 Postavení klienta a sociálního pracovníka v ÚOP

V ÚOP je důležitá aktivní role klienta. Na klienta není pohlíženo jako na objekt, který je potřeba nějakým způsobem „opracovat“, ale jako na osobu, která je schopna sama definovat svoje problémy a zároveň má i prostředky k jejich řešení. To znamená, že hlavním zprostředkovatelem změny je sám klient. (Špiláčková a Nedomová, 2014) Úkolem klienta je identifikovat problémy a potřebné a uskutečnitelné cíle, dále také stanovit úkoly a zrealizovat je.

Primárním úkolem sociálního pracovníka je pomáhat klientovi při vytyčení jeho problémů a cílů, podporovat jej při realizaci naplánovaných úkolů, využívat komunikačních dovedností v kontaktu s klientem, určit časový rámec a vytvořit vhodnou a příjemnou atmosféru. Sociální pracovník je schopen pomoci klientovi tak, že modifikuje úkoly, které budou následně snadněji dosažitelné a povedou k řešení klientových problémů. Dále pracovník může pomoci klientovi (který není sám schopen návrhu vhodných aktivit k řešení problémů) prostřednictvím explorační a diskusní metody najít možné úkoly pomoci. Schopnosti sociálního pracovníka zahrnují např.: být autentický, dodržovat předem určený časový rámec, být posilujícím partnerem a nejen zprostředkovatelem sociální služby, umět vyjednávat dohodu či smlouvu, naslouchat nebo vystihnout podstatu problémů. (Navrátil, 2001) V rámci ÚOP může sociální pracovník zastupovat hned několik rolí jako např.:

Vyjednávač

- vyjednávání je jednou z důležitých aktivit sociálního pracovníka,
- do vyjednávání je zahrnut sám klient, sociální pracovník, praktici a organizace, které se participují na spolupráci s klientem,
- vyjednávání je zvláště podstatné, pokud sám klient nepřichází dobrovolně (na podnět třetí osoby),

Konzultant

- nabízet možnosti a návrhy,

Učitel

- být učitelem ve fázi realizace, především při plnění úkolů během setkání. (Coulshed a Orme, 1998)

1.4.1 Vztah klienta a sociálního pracovníka v ÚOP

Vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem hraje velmi důležitou roli. Podněcuje a podporuje úsilí zaměřené na řešení problémů. V tomto vztahu by se měl klient cítit respektován, akceptován a také by měl cítit pochopení. Podstatou toho je empatie, vřelost a opravdovost. Při práci se skupinou nebo rodinou se sociální pracovník může nacházet v nelehké situaci. Pracovník musí brát v úvahu mnohem více faktorů než při práci s jednotlivcem. Jedna ze situací je, když pracovník pracuje s rodinou nebo skupinou, kdy členové mají odlišné názory a postoje nebo kdy mohou být ve vzájemném konfliktu. V takové situaci by sociální pracovník měl zůstat nestranný a měl by projednat se všemi členy jejich názory a postoje a následně dohodnout kompromis. (Tolson, Reid a Garvin, 2003)

1.5 Přednosti a limity ÚOP

Jako každý přístup má i ÚOP svá pozitiva i negativa. Pozitiva ÚOP vyplývají z jeho hlavních charakteristik, které jsou blíže popsány v kapitole 1. 2 a 1. 2. 2. (Reid, 1996, In Turner, 1996) Jedna z největších předností ÚOP je, že nevidí zdroj problému v klientovi, naopak klienta vnímá jako zdroj pro řešení jeho problémů. V centru zájmu je klientův pohled na situaci. Pomocí explorační (vyhledávání nových informací) a specifikace problému se ÚOP snaží snižovat rozdílnosti v porozumění problému mezi klientem a sociálním pracovníkem. ÚOP se zaměřuje na klientovu definici problému a díky tomu se vyhýbá vnucování své definice problému. Tento přístup podporuje partnerství a spolupráci mezi pracovníkem a klientem a dává na srozuměnou, kdy vytvoření partnerského vztahu není přijatelné. (Špiláčková a Nedomová, 2014)

Jak lze vidět v obsahu diplomové práce, ÚOP je jasně členěn do fází, což dává klientovi i sociálnímu pracovníkovi přehledný rámec pro práci. Podle Doela a Marshe (1992, In Špiláčková a Nedomová) by měl mít klient jasno o tom, co se s ním během jednotlivých fází děje a proč. Jasná metodika a otevřená práce mezi klientem a sociálním pracovníkem přispívá k efektivnějšímu řešení problému. S tím souhlasí i Navrátil (2001), který tvrdí, že posilující stránkou ÚOP je jeho netajemná metodika. Podle něj úspěch spolupráce spočívá v tom, jak moc klienti rozumí pomáhajícímu procesu.

Sobková (2008, In Janoušková a Nedělníková, 2008) tvrdí, že využitelnost ÚOP je velmi široká. Jak bylo již zmíněno, lze ho využít při práci s jednotlivcem, skupinou, rodinou, komunitou a i s nedobrovolnými klienty. Efektivita ÚOP byla ověřena při práci s dětmi a mládeží, nezaměstnanými, seniory, lidmi se zdravotním postižením, lidmi bez domova, rodinami a dětmi, manželskými a partnerskými páry, lidmi ohroženými závislostmi atd. ÚOP lze využít jako model hlavní, tak i doplňkový. Doplňkovým modelem je myšleno využití dílčích aktivit ÚOP, např.: plánování malých úkolů, jejich realizace a vyhodnocení. Díky tomu pak může být zaměřen na krátkodobou péči nebo využit při dlouhodobé spolupráci. (Coulshed a Orme, 1998) Dle Sobkové (2008, In Janoušková a Nedělníková, 2008) samozřejmě nastanou situace, kdy ÚOP použít nelze. Jedná se hlavně o práci s lidmi, kteří nemají zájem o řešení problémů a spíše se chtějí zabývat existenciálními otázkami (hledání smyslu života, mluvit o stresujících zkušenostech – ztráta blízkého člověka) a od sociálního pracovníka očekávají doprovod místo pomoci. Také není vhodný pro klienty, kteří nemohou nebo nechtějí využít jeho strukturu a spíše požadují příležitostný a neformální způsob práce.

2 Fáze ÚOP

Náhledy na fáze ÚOP se mohou různit dle autorů. Všichni však dodržují logické pořadí a návaznost jednotlivých kroků. Většinou se tento přístup dělí do tří fází – *počáteční (1-4 setkání)*, *střední (6-8 setkání)* a *závěrečné (1-2 setkání)*. (Špiláčková a Nedomová, 2013) Skutečná délka fází je individuální, závisí na spletitosti práce s klientem. (Tolson, Reid, Garvin, 2003) Skončení jedné fáze neznamena, že se sociální pracovník a klient nemohou zpětně vrátit. ÚOP je dynamický proces, kdy klient a pracovník stále hodnotí všechny kroky a na jejich základě přizpůsobují spolupráci. Vždy jde o to, aby přístup odpovídal co nejlépe potřebám klienta. (Epstein, 2001, In Špiláčková a Nedomová, 2014) Reid (1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) a Epstein (2001, In Špiláčková a Nedomová, 2014) člení proces do tří již zmiňovaných fází, a to do počáteční, střední a závěrečné fáze (viz níže). Počáteční fáze se zaměřuje především na vyjasňování, střední fáze na plánování a realizování a poslední závěrečná fáze na zhodnocení dosažených výsledků.

Počáteční fáze

- se zajímá o objasňování rolí klienta a sociálního pracovníka, vyjasnění účelu intervence a uzavřením kontraktu,

Střední fáze

- plánuje úkoly a jejich zrealizování,

Závěrečná fáze

- zhodnotí dosažené výsledky.

Doel a Mrash (2002, In Špiláčková a Nedomová, 2014) rozděluje fáze stejně jako předešlí autoři, ale fáze se obsahově liší. Objasňování rolí a ukončení spolupráce s klientem je mimo toto základní rozdělení.

Počáteční fáze

- prozkoumání a určení problémů,

Střední fáze

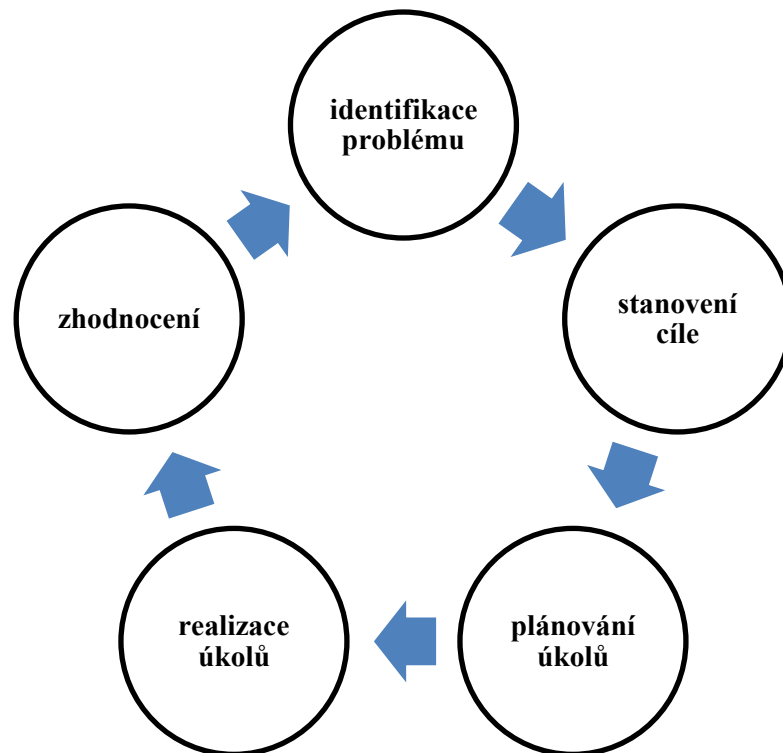
- vytyčení cílů a získání dohody,

Závěrečná fáze

- naplánování a realizování cílů.

Dle Navrátila (2001, s. 233) je metoda realizována v šesti krocích – „*příprava, explorace problému, dohoda o cílech, formulace a plnění úkolů, ukončení a testování úspěšnosti spolupráce klienta a sociálního pracovníka*“. Epsteinová (2001, In Špiláčková a Nedomová, 2014) proces dělí na čtyři fáze, přičemž bere ohled na to, zda klient přichází dobrovolně nebo na základě doporučení třetí strany. Podle autorky proces začíná inicializační fází (vyjednávání o problémech a cílech) a další fáze jsou zcela podobné Reidovu pojetí. Navrátil (2001, In Matoušek a kol., 2001, s. 232) zase uvádí 12 kroků intervenčního procesu (viz Příloha č. 1) K těmto krokům nejsou připojeny časové mantinely. Díky jejich pořadí a logické spojitosti je lze použít v ÚOP. Špiláčková a Nedomová (2013) uvádějí fáze ÚOP podle procesu, kdy začínáme identifikací problému, stanovením cíle, plánováním úkolů, realizací úkolů a na závěr zhodnocením spolupráce. Fáze úkolově orientovaného přístupu podle procesu lze vidět ve schématu níže.

Schéma č. 3: Fáze úkolově orientovaného přístupu podle procesu



Zdroj: Špiláčková a Nedomová (2014, s. 46)

2.1 Fáze I – Počáteční fáze

Počáteční fáze obsahuje: první kontakt, vysvětlení role, proces identifikace a explorace problému, stanovení prioritního problému a jeho specifikace a stanovení cílů. Počáteční fáze vyžaduje na závěr stanovení časového rámce a uzavření smlouvy.

První kontakt

Na prvním kontaktu velmi záleží. Právě od něj se odvíjí následná intervence a pak i předpoklad dobrého výsledku práce. Co se týká prostředí, ve kterém se klient a sociální pracovník setkávají, je třeba mu věnovat náležitou pozornost, protože může podmiňovat celou povahu jednání. Důležité je samozřejmě podání ruky. Při prvním setkání, tedy rozhovoru, by měl sociální pracovník přivítat klienta s respektem a ukázat o něj zájem skrze empatii, kongruenci a akceptaci. Když sociální pracovník projeví zájem o klienta a jeho problémy, může tím získat jeho motivaci pro další spolupráci. První téma by mělo být pro klienta přitažlivé. Velmi často se používá neutrální téma, jako je počasí nebo vyzdvižení klientových předností, které získáme odpovědí na otázku, jaké jsou jeho dovednosti. Doporučuje se, aby sociální pracovník vysvětlil klientovi, co mu může zařízení nabídnout, s čím mu může pomoci, a porovnat to s jeho očekáváními. Pokud klientova očekávání jsou v nesouladu, je úvodní setkání vhodným místem pro zprostředkování či odkázání na jiné zařízení. Důležitá je i improvizace pracovníka, protože je přirozené, že nejde si dopředu připravit všechny situace, které mohou nastat. (Řezníček, 1994)

Vysvětlení role

Vysvětlení role má několik významů. Vysvětlení účelu spolupráce pomáhá klientovi, který může pociťovat strach z neznámé situace, podílet se na procesu změny. (Tolson, Reid a Garvin, 2003) Při práci v rámci ÚOP je důležité, aby měl klient představu o tom, co se děje a kde se v dané chvíli nachází, což podporuje jeho schopnost si pomoci vlastními silami. (Doel a Marsh, 1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) Vysvětlení role a smyslu spolupráce má tedy dvě funkce: částečně zmírní klientovu obavu z neznáma a pomoci klientovi řešit problém. Klient by měl znát jméno, titul a jméno instituce, pro kterou sociální pracovník pracuje. Dále potřebuje vědět něco o zkušenostech pracovníka a také o tom, co dělá. Odkázání klienti potřebují mít dostatečné informace o tom, kdo je odkázal a proč, např. „*Tvoje učitelka, paní Smithová, mě požádala, abych se s tebou setkala, protože si myslí, že máš určité problémy s učením.*“ (Tolson, Reid a Garvin, 2003, s. 59)

Proces identifikace a explorační problémů

Jedno z tvrzení ÚOP zastává myšlenku, že klient sám je schopen si určit svůj problém. Sociální pracovník by se měl tedy držet zásady, že klient je ten, kdo určí, co je problémem. Pokud to klient nedokáže, pak je úkolem sociálního pracovníka, aby mu pomohl určit jeho problém. Pracovník má klientovi navrhnout problémy, které v průběhu jejich rozhovoru zaznamenal. Konečný výběr problému je samozřejmě na klientovi. (Tolson, Reid a Garvin, 2003) Epstein (2001, In Špiláčková a Nedomová, 2014) uvádí, že je důležité dosáhnout shody mezi klientem a sociálním pracovníkem, a že během této fáze se mohou obracet k jiným odborníkům nebo k lidem, kteří jsou do okruhu problému zainteresováni. Podle Reida (1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) jsou tři možnosti, jak začít proces identifikace problému:

Klient

- sám iniciátor, sám určí, co je problém,

Klient a sociální pracovník

- jsou iniciátory, určení problému je v průběhu dialogu mezi oběma,

Sociální pracovník

- iniciátor, určuje problém (úkolem pracovníka je pak klientovi srozumitelně naznačit problém, problém musí být ale akceptovatelný).

V praxi se dává přednost prvním dvěma možnostem jak identifikovat problém. Je to hlavně z důvodu, že je respektováno právo klienta na sebeurčení a také, že práce bude efektivnější, pokud budou spolupracovat na tom, co chce klient opravdu změnit. Hnací silou klienta je motivace zachycená právě v klientem definovaných problémech. Teater (2010) tvrdí, že tento proces je velmi podobný k brainstormingu. Zprvu by měl sociální pracovník s klientem volně diskutovat o všech klientových problémech a různých tématech. Autor doporučuje jednotlivé identifikované problémy sepisovat, včetně těch, které byly v případě nedobrovolného klienta dány třetí stranou. Sociální pracovník v této fázi nenabízí žádné řešení. V rámci explorační problémů by se měli oba zaměřit na základní prvky: konkrétní popis vyskytujících se problémů; na frekvenci výskytů; na klientovu vážnost při nahlížení na problémy; co klient udělal, aby zmírnil problémy a s jakým výsledkem. Proces explorační problémů je většinou veden sociálním pracovníkem a klient by měl být spolupracovníkem. Sociální pracovník přispívá do rozhovoru svými odbornými znalostmi. Na druhé straně klient má oproti pracovníkovi nesrovnatelnou osobní znalost problému. (Reid, 1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014)

Při posuzování problému lze využít například tyto otázky:

- Co se stalo, že se problém objevil a kde se objevil?
- Kdy se objevil?
- Jak dlouho trvá?
- Jaké důsledky způsobuje problém?
- Co klient nebo jiní udělali pro to, aby se problém vyřešil? (Tolson, Reid a Garvin, 2003)

Stanovení prioritního problému

Klient má většinou více než jeden problém. Pro efektivitu práce by se sociální pracovník a klient neměli zabývat všemi, ale měli by určit maximálně tři, kterým se po celou dobu budou věnovat. Zaobírání se velkým množstvím problémů, a tedy cílů vede podle Doela a Marshe (1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) ke ztrátě sil, k námaze a následnému selhání. Prioritním problémem je pak ten problém, u něhož se společně klient a sociální pracovník domluví, že se stane objektem jejich práce. (Reid, 1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) Navrátil (2001) říká, že na formulování problému by se měl podílet hlavně klient, a to s pomocí sociálního pracovníka. Dále autor doporučuje, aby v průběhu procesu stanovení sociální pracovník spolu s klientem sepsal na papír všechny možné identifikované problémy a poté, aby je uspořádal dle předností klienta. Potom doporučuje, že je užitečné klást si například následující otázky:

- Které problémy klienta nejvíce obtěžují?
- Jsou některé problémy nevyřešitelné?
- Které problémy, pokud by nebyly vyřešeny, by měly pro klienta nejhorší / nejpriznivější důsledky?

Specifikace problému

Každý prioritní problém má být blíže upřesněn, měla by být stanovena jeho charakteristika. Nejdříve je zapotřebí popsat projevy problému, což napomáhá klientovi i sociálnímu pracovníkovi možnost zamyslet se nad tím, čeho by chtěli společně dosáhnout. Dalším krokem je také popsání počtu, vážnosti a délky trvání problému před společným setkáním tak, aby bylo možné zhodnotit efektivitu intervence. Když je zjištěn projev problému a jeho časové období, mohou být sbírány potřebné informace, a to lze dosáhnout dvěma způsoby, průběžným sbíráním dat nebo získáním informací na základě vzpomínek klienta. K sběru informací od klienta lze využít např. technika škálování, sebezpozorování klienta nebo standardizované metody (RAI – *rapid assessment instruments*). (Tolson, Reid a Garvin, 2003)

Stanovení cílů

Podle Reida (1988, In Dorfman, 1988) jde o to, stanovit cíle, ve které klient věří. Během této aktivity sociální pracovník pomáhá klientovi definovat cíle. Tyto cíle by měly být definovány nejjasněji z toho důvodu, aby všichni lidé, kteří jsou do práce s klientem zahrnuti, přesně věděli, zda bylo cíle dosaženo či nikoliv. (Doel a Marsh, 2002, In Špiláčková a Nedomová, 2014) Je samozřejmě velmi důležité, aby všechny cíle byly definovány klientem. Právě tyto cíle dávají záruku, že sociální pracovník přetrvá tam, kde je klient. (Tolson, Reid a Garvin, 2003) Reid (1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) upozorňuje, že pokud klient bude pracovat na cílech, které byly stanoveny někým jiným, než je on sám, jeho motivace na nich pracovat je o mnoho nižší, a tím tedy i méně efektivní. Hodnocení dosahování cílů by mělo být prováděno pravidelně. Je vhodné, aby při stanovení cílů intervence bylo vytyčeno více menších cílů než méně větších cílů.

Stanovení časového rámce

Stanovení časového rámce znamená, stanovení časového období, ve kterém by mělo být cíle dosaženo. Stanovení časového rámce je velmi významným faktorem pro úspěšné dosažení cíle. V případech, kdy cíl spolupráce stanovují společně klient se sociálním pracovníkem, je stanoven termín jeho dosažení. (Doel a Marsh, 2002, In Špiláčková a Nedomová, 2014) Návrh pravidelných setkání a jejich počet určuje zpravidla sociální pracovník. Časový mantinel je obvykle určen na konci prvního setkání. (Reid, 1988, In Dorfman, 1988) Prodloužit spolupráci v rámci ÚOP je samozřejmě možné, ale nemělo by být samoučelné, tedy jen s cílem „zůstat v kontaktu“, aniž by byly specifikovány problémy nebo cíle, na kterých chce klient pracovat. (Špiláčková a Nedomová, 2014)

Uzavření smlouvy

V závěru první fáze jde o dosáhnutí shody, sepsání smlouvy či dohody. Ohledně užití těchto termínů nepanuje mezi autory jednotný pohled. Reid (1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) dává přednost ústní smlouvě před písemnou. Na druhé straně Doel a Marsh (1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) upřednostňují psanou formu. Tvrdí, že by se měl dělat rozdíl mezi termínem „kontrakt“ a „smlouva“. Podle těchto autorů se jedná o smlouvu tehdy, pokud podrobnosti této smlouvy určí sám klient. Pokud jsou tyto podrobnosti určeny během dialogu mezi samotným klientem a sociálním pracovníkem, jedná se o dohodu.

Gambrill (2013) zase tvrdí, že sepsání dohody v případě nedobrovolného klienta může poskytnout prostor pro objasnění očekávání, které by měl klient naplnit. Dále také objasnit problémy a určit klientovi povinnosti, které byly stanoveny z třetí strany. Epsteinová (2001, In Špiláčková a Nedomová, 2014) přidává, že oproti ústní dohodě může být písemný kontrakt použit jako předmět kontroly, zda bylo či nebylo cíle dosaženo. Smlouva nemusí být stálá, může být kdykoli změněna v závislosti na měnících se okolnostech klientova života. Coady a Lehmann (2016) uvádí, že by měla smlouva obsahovat stanovené problémy a cíle, délku, počet a čas setkání, popřípadě úkoly klienta a sociálního pracovníka.

2.2 Fáze II – Střední fáze

Tato fáze obsahuje následující aktivity: naplánování úkolů, hledání alternativních úkolů, podpoření motivace, plánování podrobné realizace úkolů, zjištění a řešení překážek, modelování, zkouška a řízená práce, shrnutí plánů úkolů, realizace úkolů, vyhodnocení úkolů a pokroků.

Hledání alternativních úkolů/řešení

Sociální pracovník a klient by měli spolu hovořit o tom, jak by mohlo být dosaženo vytyčeného cíle a jak by se mělo postupovat. Začíná to nejčastěji tak, že sociální pracovník přijímá klientovy nápady nebo společně navrhnou možné úkoly. Důležité je, aby sociální pracovník vnímal klientovy nápady a respektoval ho jako aktivního spolupracovníka. Otázka: „Připomněl byste mi prosím, jak jste se v minulosti pokoušel řešit své problémy?“ může pomoci, a to tak, že odhalí neefektivní strategie nebo vyvolá v klientovi zamyšlení nad možnými způsoby řešení. Záměrem celého hledání je co největší začlenění klienta do procesu plánování se záměrem zvýšit jeho motivaci. (Reid, 1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) Pokud je soupis možností hotov např. pomocí brainstormingové techniky, tedy generování co nejvíce nápadů na dané téma, tak by sociální pracovník spolu s klientem měli vybrat jednu či více z nich. Hlavní slovo při výběru úkolů má klient. (Tolson, Reid a Garvin, 2003)

Nalezení a posílení motivace

Plánování všech úkolů a motivace mají velmi úzký vztah. Sociální pracovník by se měl stále ujistovat, že všechny naplánované úkoly mohou pomoci klientovi získat právě to, co opravdu chce. V některých případech je žádoucí, aby pracovník klientovi připomínal splněné dílčí úkoly nebo cíle a tak zvýšil jeho motivaci pro další kroky práce. Důležité jsou priority klienta, a ne cíle sociálního pracovníka. Teorie motivace hovoří o tom, že jednání klienta je závislé na jeho neuspokojených potřebách, které ovlivňují vznik problému.

Aby klient plnil úkoly, musí chtít něco, co ještě nemá. Úkol nemusí plně splnit potřebu klienta, stačí, že mu poskytne vodítko, jak se o kousek přiblížit k tomu, co chce. (Reid, 1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) Epsteinová (1980, In Špiláčková a Nedomová, 2014) uvádí otázky, díky kterým by klient mohl porozumět, jakým způsobem mu úkoly v jeho situaci můžou pomoci, např.:

- Budeme předpokládat, že jste těmito aktivitami prošel, co bude jinak?
- Když splníte úkol, k jaké změně podle vás (v problému) dojde?
- Jak se vám zdají naplánované úkoly? Jsou vám všechny úkoly srozumitelné?

Ve fázi nalezení a posílení motivace je zapotřebí, aby sociální pracovník povzbuzoval reálné očekávání klienta a pomohl nasměrovat jeho pozornost ke kladným důsledkům, které klient přehlédnu. Když se hledá motivace, je nutné rozlišovat dva pojmy: odůvodnění a podněty. Odůvodnění obsahuje určitá vysvětlení, proč chce klient začít plnit úkol. Na straně druhé podněty zahrnují určité výhody, které vyplývají ze splněného úkolu. Splnění úkolů a dosažení dílčího cíle klienta velmi motivuje. Tím, že se nastaví více menších cílů, dojde k tomu, že se posílí šance na kladný výsledek poradenského procesu. Taky je vhodné, aby pracovník klientovi nastínil, jaké nevýhody plynou z nesplnění úkolu. Zároveň nesplnění úkolu může být pro klienta také motivující. Klient se tak může poučit ze svých chyb a daný úkol tak provést znovu a s větším nasazením. (Tolson, Reid a Garvin, 2003)

Plánování detailů realizace

Aby klient zvládl realizaci úkolů, je důležité tyto úkoly převést do detailnější formy, tedy převést na úkoly pracovní a operační. Celý proces plánování detailů realizace pomáhá snižovat možná nedorozumění. Rolí sociálního pracovníka je povzbuzovat klienta k přemýšlení, jakým způsobem bude úkolů dosaženo.

Plánování v rámci ÚOP si zakládá na diskusi mezi sociálním pracovníkem a klientem, kde by měly být najity odpovědi na následující otázky:

- Kdo co udělá?
- Kdy, kde a s kým to udělá?
- Jak často a jak dlouho to bude dělat? (Tolson, Reid a Garvin, 2003)

Analýza a řešení překážek

Překážky bránící k dosažení cíle se mohou objevit během fáze plánování úkolů i během jejich realizace. Je důležité, aby se již při plánování úkolů předvíдалa možnost jejich vyskytnutí. Důležitým krokem je překážky identifikovat. Poté by sociální pracovník spolu s klientem měli najít nejvhodnější strategii k jejich odstranění a brát zřetel na osobnost klienta a povahu překážky. (Hepworth, 1979, In Špiláčková a Nedomová, 2014) Když pracovník volí strategii řešení překážky, je důležité, aby věděl, zda se jedná o potencionální či aktuální překážku. Na hypotetickou překážku se může pracovník zeptat „co kdyby“? Nízká motivace je nejčastější překážkou v praxi. Je vhodné na ni myslet v případech, kdy klient opakovaně neplní úkoly, nevěnuje jim dostatečnou pozornost nebo je odkládá. Malá motivace se nejčastěji projevuje u klientů, kteří nehledají pomoc z vlastní vůle nebo u klientů, kteří opakovaně selhávají při plnění jednoho či více úkolů. Pro řešení překážek je velmi důležité, aby sociální pracovník byl empatický, otevřený a poskytl prostor pro vyjádření klientových pocitů. Pokud úkol potřebuje pro své splnění takové dovednosti, které klient postrádá, stává se tento nedostatek překážkou. Proto je velmi důležité, již při plánování úkolů zhodnotit klientovy dovednosti a při zjištění jejich nedostatku zaměřit úkoly i na osvojení těchto dovedností. (Špiláčková a Nedomová, 2014)

Tolson, Reid, Garvin (2003) uvádí speciální typ překážky a to, že to může být samotná osoba sociálního pracovníka a jeho neuspokojivé dovednosti a zkušenosti nebo jeho rasové předsudky. Reid (1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) doporučuje čtyři možné způsoby, jak s překážkami pracovat: snažit se o vyřešení překážky; změnit úkol; nahradit úkol jiným úkolem, který také povede ke stejnému cíli a nic v tom nebude bránit nebo zhodnotit řešitelnost problému. Při řešení překážek lze využít postupy přístupu ÚOP, a to překážky zasadit do roviny problému, specifikovat je a naplánovat úkoly tak, aby byla odstraněna.

Sumarizace úkolů

Sumarizace, jinak shrnutí, vytvoření přehledu úkolů, které by měl klient v následujícím období podniknout, by mělo být realizováno v rámci každého setkání, ve kterém došlo k souhlasu či naplánování jednoho či více nových úkolů. Lze, aby sociální pracovník požádal klienta o provedení této sumarizace, čímž dostává možnost ověření si, zda klient stanoveným úkolům správně porozuměl. Pokud dojde k zjištění, že u klienta došlo k neporozumění, tak sociální pracovník může korigovat toto nepochopení a tím předejít různým nedorozuměním a zklamání. Pokud má klient naplánované větší množství úkolů, lze použít list zhodnocení úkolů, který zahrnuje datum, úkol a jeho zhodnocení. Klient i pracovník by měli mít jeho kopii. Tato technika může být prospěšná a to tak, že bude využita ke zdokumentování práce a snahy klienta k podpoření jeho motivace. (Tolson, Reid a Garvin, 2003)

Realizace úkolů, modelování a řízená praxe

Klíčovou aktivitou k celkovému vyřešení problému je samotná realizace úkolů klientem. Zpravidla klient je ten, kdo dokáže všechny úkoly podniknout sám, bez jakéhokoliv zapojení sociálního pracovníka, neboť právě sociální pracovník může pomoci během přípravy klienta na řešení úkolů prostřednictvím nácviku rolí nebo hraní rolí. Poskytnutí emocionální přípravy pracovníkem nastává pouze v situaci, kdy pracovník či sociální asistent doprovází klienta při plnění úkolů v „terénu“. (Reid, 1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014)

Pro mnoho klientů může být velmi těžké realizovat naplánované úkoly a jsou rádi, když si mohou „vyzkoušet“ tyto úkoly během setkání se sociálním pracovníkem. Příprava může spočívat například v modelování, nácviku, rozhovoru nebo v řízené praxi. K modelové situaci by měl sociální pracovník poskytnout zpětnou vazbu. (Doel a Marsh, 1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) Veškerá příprava klienta na „terén“ pomáhá k lepšímu a úspěšnějšímu zvládnutí jeho situace a zvyšuje v klientovi sebedůvěru, a tím i jeho motivaci a zapálenost. Nácvik úkolů může také sloužit k objevení nedostatků v jeho provedení nebo okolností, které dříve nebyly vidět. To pak může pomoci při dalším plánování, kde se na tyto okolnosti sociální pracovník spolu s klientem zaměří. (Epstein, 2001, In Špiláčková a Nedomová, 2014)

Přezkoumání a hodnocení dosažení úkolů

Přezkoumání či hodnocení plnění úkolů by mělo probíhat na začátku každého setkání. V hodnocení není nutné zaměřovat se jen na úkoly, naopak právě v rámci ÚOP je zcela žádoucí, aby se současně hodnotil i stav prioritního problému. V rámci tohoto hodnocení by se sociální pracovník a klient měli zaměřit vždy na to, co klient udělal, s jakým výsledkem, jak často a s jakými problémy se klient v průběhu realizace úkolů potkal. Tyto úkoly jsou velmi důležité a nezbytné k rozhodnutí, zda je úkol, který zvolili adekvátní vzhledem k určenému problému a cíli, nebo jej je nutné přeformulovat. (Tolson, Reid a Garvin, 2003) K vyhodnocení úspěšnosti lze použít různé techniky. Sheafor a Horejsi (2006) navrhli stupnici od 0 do 4. Kdy 0 znázorňuje, že úkol nebyl vůbec dosažen a na straně druhé, číslice 4, že byl úkol zcela splněn. Použití této bodovací škály je však nedostatečné, neposkytuje velké množství informací, a právě proto by měla být doplněna o diskuzi. Během diskuse může sociální pracovník získat informace, které bodovací škála určitě neposkytne, např. další jiné aktivity klienta směřující k odstranění problému. Nejlepším způsobem hodnocení je kombinace ústního a písemného hodnocení. (Tolson, Reid a Garvin, 2003)

2.3 Fáze III – Ukončení

Terminální fáze zahrnuje: závěrečné zhodnocení problému, posílení úspěchů, plány do budoucna a přehled dovedností a závěrečnou diskuzi.

Ve fázi ukončení se může stát, že se ani klient ani sociální pracovník nevyhnou pocitům, které doprovázejí ukončení jejich spolupráce. Mohou si k sobě vytvořit silný vztah, klient může pociťovat strach z budoucna, ale také zároveň úlevu nebo pocit spokojenosti ze splněných cílů. Nemusí to být lehká situace ani pro jednoho z nich. Proto je velmi důležité, aby se na fázi sociální pracovník dobře připravil. (Tolson, Reid a Garvin, 2003)

Závěrečné zhodnocení problému

Jde o společné zhodnocení pokroku v prioritních problémech. Postupuje se paralelně, obdobně jako když pracovník s klientem hodnotili jednotlivé úkoly v rámci společných setkávání. Během diskuse by mělo být provedeno zpětné hodnocení prioritních problémů v závislosti na jejich specifikaci a vytyčené úkoly. (Tolson, Reid a Garvin, 2003)

Doel a Marsh (1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014, s. 67) doporučili sedm následujících otázek, které mohou být nápomocné k zhodnocení průběhu spolupráce a dosažených úkolů:

1. *„Je problém, na němž jsme společně pracovali, ten, který jste chtěl nejvíce řešit?*
2. *Pokud ne, je zde nějaký jiný problém, který byste chtěl společně řešit?*
3. *Nakolik podle vás bylo cílů dosaženo?*
4. *Nakolik podle vašeho okolí (rodiny, přátel) bylo cílů dosaženo?*
5. *Co si myslíte o způsobu, jak jsme spolu pracovali?*
6. *Jak se cítíte ohledně budoucnosti teď, když je naše spolupráce u konce?*
7. *Je ještě něco, co byste si přál řešit?“*

Posílení úspěchu

Posílení úspěchu vychází z hodnocení prioritního problému a mělo by být součástí celého procesu spolupráce. Pod těmito slovy si lze představit pochválení klienta za jeho snahu a dosažené úspěchy. Určitě je velmi vhodné, aby sociální pracovník připomněl, čeho všeho klient dosáhl, co naplánoval, co se podařilo zrealizovat, a hlavně jak mu tyto úkoly pomohly vyřešit jeho problémy. Sociální pracovník by měl vynechat veškerou kritiku za nedosažené úkoly, přesto by tyto neúspěchy klienta neměl ignorovat a otevřít tuto otázku s tím, že se klientovi podařilo s neúspěchy vyrovnat a nenechal se jimi odradit. (Tolson, Reid a Garvin, 2003)

Vhodné věty k ukončení spolupráce podle Epstein (1992):

- Pokud budete potřebovat, můžete se na nás kdykoliv obrátit.
- Toto je, čeho jste dosáhl / čeho jsme dosáhli.

Plány do budoucna

Důležité je vytvořit plány do budoucna, a to z toho důvodu, že pro některého klienta blížící se konec spolupráce může být nepříjemný. Tyto plány by měly vycházet z konečného zhodnocení dosaženého cíle a i cíle, který byl splněn částečně nebo vůbec. Plány do budoucna by se měly lišit od plánu spolupráce v průběhu intervence. Obecně lze říci, že se jedná ve většině případů o pokračování v naplánovaných úkolech. Složkou těchto plánů by měla být analýza možných nebo aktuálních překážek a plán na jejich překlenutí. (Tolson, Reid a Garvin, 2003)

Sociální pracovník by se měl ujistit, že jeho klient má ve svém blízkém okolí osoby, které budou klienta motivovat a podporovat k další práci na jeho problémech. (Edwards, 2001, In Špiláčková a Nedomová, 2014) Autorka dále upozorňuje na to, aby sociální pracovník nezapomněl klientovi pomoci pochopit, jak může nově získané dovednosti používat v životě. Dále by s ním pracovník měl vytvořit krizový plán pro případ, že by se problémy opět vyskytly.

Přehled naučených dovedností a závěrečná diskuse

Během závěrečného setkání by se klient a sociální pracovník měli zaměřit na identifikaci úspěšných strategií, dovedností, které si klient během spolupráce na řešení problémů osvojil a jak byly tyto dovednosti využity. V diskuzi by měli společně rekapitulovat celý proces. Sociální pracovník by měl poukázat na klientovu schopnost identifikovat problémy a schopnost naplánovat a realizovat postupy k jejich odstranění. V závěrečné diskusi pracovník s klientem hovoří o pocitech, které ho provázely během jejich spolupráce. Klienti mohou pociťovat negativní emoce jako je pocit opuštěnosti, úzkosti nebo pociťovat strach z ukončení spolupráce. Na straně druhé mnoho klientů může mít pocit hrdosti z dosažení vytyčených úkolů nebo mít pocit spokojenosti. Pocity úlevy se často objevují u nedobrovolných klientů. Samozřejmě i sociální pracovník prožívá emoce, jak pozitivní i negativní. Profesionální pracovník by měl ve fázi ukončení poskytnout prostor pro vyjádření pozitivních i negativních emocí. Pokud sociální pracovník zažívá negativní emoce a pocity nedokončené práce, je v této situaci vhodné využít možnost supervize nebo jinou formu podpory. (Tolson, Reid a Garvin, 2003)

2.4 Techniky užití v jednotlivých fázích ÚOP

U každé níže uvedené fáze je zmíněn obvyklý rozsah počtu sezení. Je důležité brát v potaz, že údaje na sebe nemusí souvisle navenazovat, a to proto, že počet sezení nelze přesně uvést. Počet sezení je závislý na různých podmínkách, jako je například charakter potíží, který sociální pracovník spolu s klientem řeší. Fáze se mohou také oboustranně prolínat. Uvedené tabulky znázorňují v levém sloupci možné obtíže a v pravém sloupci jejich možnosti řešení. (Navrátil, 2001)

2.4.1 Explorace problému (první až šestá schůzka)

Tato fáze se zaměřuje na otázky: „Jaké má klient starosti; V čem je problém? V této fázi je důležité začít povzbuzováním klienta, aby více hovořil o svých starostech a potížích. Dovedností sociálního pracovníka je tedy povzbuzování a aktivní naslouchání. Klient by měl povídat o svých problémech nenuceně a bez zábran.

V průběhu prvních setkání, může být použita forma brainstormingu neboli volného generování nápadů na dané téma. Výsledkem „chrlení nápadů“ může být pak souhrn témat, které se mohou později rozpracovávat. Dalším, důležitým úkolem sociálního pracovníka je vytvořit přátelskou atmosféru. (Navrátil, 2001) Tento pomáhající proces může být narušen níže uvedenými překážkami.

Tabulka č. 1: Možné překážky ve fázi explorace problému ÚOP

<i>„Klient se příliš zabývá detailem a pracovník není schopen porozumět situaci jako celku.“</i>	Sociální pracovník by měl nabídnout klientovi jinou oblast k řešení a ujistit ho, že se k dané otázce vrátí jindy.
<i>„Klient může být rozrušený a těká od jednoho problému k druhému.“</i>	Sociální pracovník by měl dostatečně věnovat klientovi čas a prostor, aby vyjádřil své emoce.
<i>„Sociální pracovník identifikuje problém, který klient nezmínil.“</i>	Sociální pracovník by měl dané téma otevřít a nechat na klientovi, jak se k němu postaví. Sociální pracovník by měl být otevřený vůči klientovi.

Zdroj: Navrátil (2001, s. 109)

Až klient spolu se sociálním pracovníkem vytvoří přehled témat, klientových problémů, tak by se měli detailněji zaměřit na jednotlivá témata. Na tento nový krok je potřeba klienta jasně upozornit. Nejdůležitější dovedností je sběr informací, kdy se sociální pracovník snaží zjistit co nejvíce informací. Navádí ho, aby detailněji a konkrétněji hovořil o svých problémech, a to jak v behaviorálních, tak i v specifických termínech. I část explorace problému může být narušena potížemi (viz Tabulka č. 2). (Navrátil, 2001)

Tabulka č. 2: Možné překážky ve fázi explorační práce ÚOP

<i>„Bylo identifikováno příliš mnoho potíží“</i>	Doporučuje se, aby seznam potíží obsahoval maximálně šest položek. Není možné se zabývat úplně vším.
<i>„Problém během rozhovoru změnil podobu“</i>	Díky podrobnějšímu rozebírání problémů klienta, může sociální pracovník zjistit, že problém není tak veliký, jak se zpočátku zdálo.
<i>„Klientovi se těžko hovoří konkrétně“</i>	Aby sociální pracovník dostal od klienta co nejkonkrétnější informace, je potřeba, aby klienta podporoval ve vyhledávání příkladů a vysvětlil mu, proč je potřebné hovořit specificky.
<i>„Je obtížné uchovat si všechny informace“</i>	Sociální pracovník si má poznamenávat informace. Doslova zapisovat formulace toho, co klient řekl, může k tomu použít i tabuli. Témata jsou následně seřazena podle priorit. Při volbě nejdůležitějších témat by neměl být výběr náhodný. Měly by se zvažovat hlediska, jako např.: Které problémy nejvíce zatěžují klienta? Které problémy jsou neřešitelné nebo které jsou nejdůležitější?

Zdroj: Navrátil (2001, s. 109)

Díky stanovení pořadí problému dle priorit se na závěr sociální pracovník s klientem shodnou na maximálně třech prioritních problémech. Sociální pracovník by měl respektovat klientovy volby a od začátku být upřímný a říct, co si myslí. To posiluje již zmiňované partnerství, které je základem ÚOP. (Navrátil, 2001)

2.4.2 Formulace cílů (čtvrtá až sedmá schůzka)

Formulace cílů se zabývá otázkou: Čeho chce klient docílit? Jedná se o formulování cíle, kterého má být dosaženo. Sociální pracovník by měl brát v potaz následující principy (viz níže):

- Nejlepší cíl je cíl, který si klient stanovil sám. Pokud lidem stanovuje cíle někdo zvenčí a ne oni sami, cítí se mnohem méně motivováni.
- Plánované změny by měly být věcné a jejich dosažení by mělo být v klientových možnostech. Neúčelné je klást si takové cíle, které by znamenaly změnu chování někoho druhého.
- Vybraný cíl by neměl nikoho jiného poškodit. Pokud by cílová situace znamenala poškození někoho jiného, sociální pracovník by tento cíl neměl přijmout.

V závěru je vhodné načasovat jednotlivé kroky. Z úsudků sociálního pracovníka a klienta tedy vznikne časový harmonogram. Společně by měli odhadnout, za jaký časový úsek je možné dosáhnout vytyčeného cíle. (Navrátil, 2001)

Smlouva pak určuje:

- „*kdo*,
- *udělá co*,
- *za jakých podmínek*,
- *do kdy*.“ (Navrátil, 2001, s. 110)

Obvykle také smlouva obsahuje:

- formulaci žádoucího výsledku služby / sociální intervence poskytované klientovi,
- seznam termínovaných úkolů klienta,
- seznam termínovaných úkolů sociálního pracovníka,
- seznam termínovaných úkolů osob blízkých klientovi
- seznam termínovaných úkolů ostatních pracovníků (např. pracujících ve stejné organizaci a jsou zainteresováni do práce na řešení klientových problémů),
- podmínky, při kterých může být dohoda změněna,
- souhrn služeb vyžádaných u jiných institucí. (Navrátil, 2001)

Tabulka č. 3: Možné překážky ve fázi formulace cílů ÚOP

Cíle nemají způsobit změnu, spíše by měly uchránit klienta před zhoršením jeho situace.	Udržování toho, co již klient má, např.: nezávislost.
Cíl obsahuje další lidi.	Skupina cílů se nějakým způsobem týká dalších lidí. Některý cíl může být formulovaný tak, že jeho základem je změna někoho jiného. Navrátil (2001, s. 111) uvádí příklad, kdy vysvětluje, že pokud cíl „ <i>Chtěl bych, aby mě přestal štvát</i> “ není možný přeformulovat na „ <i>Chci zůstat klidný, když s ním mluvím</i> “, je lepší tento cíl zcela vypustit.

Zdroj: Navrátil (2001, s. 111)

2.4.3 Úkoly (sedmá až desátá schůzka)

Sociální pracovník se soustřeďuje na podporu motivace klienta k plnění dílčích úkolů. Je předpoklad, že motivaci podporuje pracovníkovo a klientovo vědomí, jak se vytyčené úkoly týkají cíle. Tyto úkoly musí být uskutečnitelné. Stane se, že některé úkoly plní klient a jiné zase sociální pracovník. Na každém setkání spolu sestavují přehled plnění úkolů, které odsouhlasili na minulých sezeních. Základní otázkou zůstává: Bylo splněno to, co se dohodlo? A jak úspěšně? (Navrátil, 2001)

2.4.4 Ukončení (dva až tři kontakty)

V ÚOP se o zakončení spolupráce rozhoduje už při sepisování smlouvy. To ovšem neznamená, že kontakt mezi sociálním pracovníkem a klientem končí dnem, který je uveden ve smlouvě. Zakončení ve smlouvě souvisí s naplněním odsouhlaseného cíle. Při setkáních, které připravují zakončení, by měl proběhnout rozhovor o efektivitě ukončení kontaktů, o dosavadním pozitivním vývoji, o způsobech, jakými klient zvládá strach z nových situací a o dalších rozhledech klientovy práce na problému. (Navrátil, 2001) Rozloučení by mělo proběhnout velmi citlivě. Mohou přijít situace, které tuto fázi ale zkomplikují (viz další strana).

Tabulka č. 4: Situace komplikující fázi rozloučení ÚOP

Klient nechce setkávání se sociálním pracovníkem (kontakt, spolupráci) ukončit.	Pracovník může zakončení předjímat různými otázkami, např.: Co si myslíte, jak se Vám bude dařit, až naši společnou práci ukončíme?
Pokud nebyl zvládnut úkol a je zapotřebí více času, aby bylo možné dosáhnout cíle, je možné dobu kontaktu prodloužit.	Prodlužovat by se nemělo jen kvůli prodlužování kontaktu, to znamená bez ohledu na klientův postup k cíli.

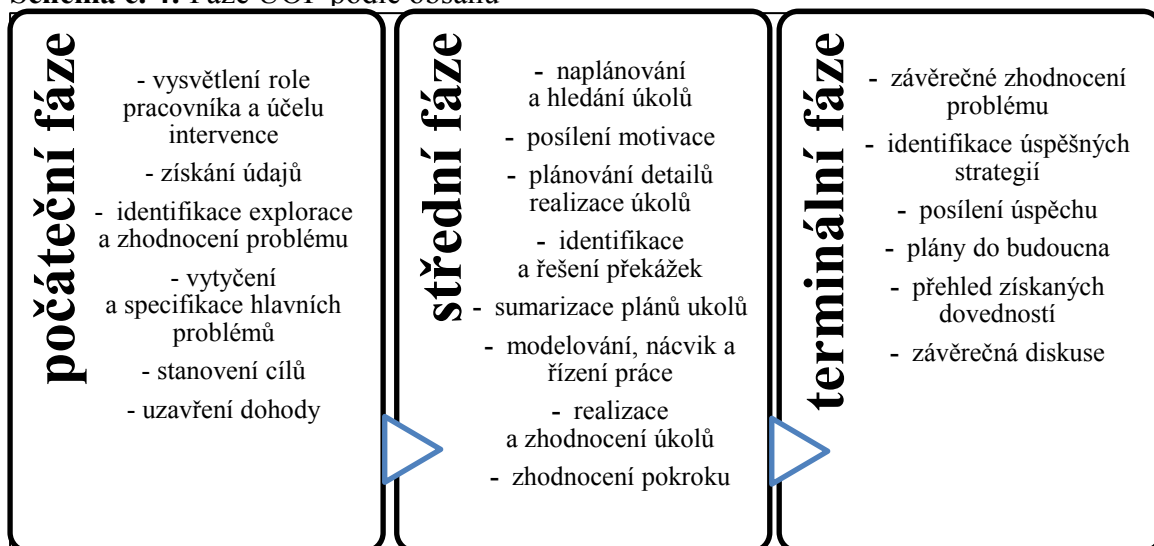
Zdroj: Navrátil (2001, s. 111)

2.5 Shrnutí fází ÚOP podle obsahu

Jak můžeme vidět na schématu níže, počáteční fáze obsahuje aktivity: vysvětlení rolí a účelu intervence, získání důležitých informací, identifikaci, exploraci, zhodnocení a vytyčení hlavních problému klienta, určení cílů a uzavření dohody mezi klientem a sociálním pracovníkem.

U počáteční fáze jde tedy o vytvoření společné představy o tom, co je problém, jak moc je pro klienta závažný a jak by klient a sociální pracovník poznali, že je vyřešen. Střední fáze zahrnuje aktivity jako je hledání a plánování úkolů, motivování klienta, plánování detailů realizace daných úkolů, zjištění možných překážek, modelování, řízená praxe a nácvik, sumarizace a realizace úkolů a na závěr zhodnocení pokroků klienta. U střední fáze jde o realizování úkolů a motivování klienta ke změně, dále klient se sociálním pracovníkem zjišťují možné překážky, modelují potencionální situace a zhodnocují pokroky klienta. Závěrečná fáze je založená na závěrečném zhodnocení problému, na zjištění úspěšných strategií, posílení úspěchů, plány do budoucna, přehled získaných dovedností a závěrečná diskuse. V závěru sociální pracovník s klientem zhodnotí, jak byly vytyčené úkoly splněny, shrnou si plány do budoucna a diskutují o spolupráci a naplnění úkolů.

Schéma č. 4: Fáze ÚOP podle obsahu



Zdroj: Reid (1992, In Špiláčková a Nedomová, s. 46)

3 Využití ÚOP

Využití ÚOP lze při práci s rodinou, skupinou, v rámci komunitní práce nebo při práci s nedobrovolným klientem. Diplomová práce se zaměřuje na míru využití ÚOP při práci s nedobrovolným klientem v praxi OSPOD. Proto, se tato kapitola věnuje i obecnému vymezení termínu OSPOD a jeho souvisejícím zákonům. Dále obsahuje využití ÚOP při práci s rodinou a při práci s nedobrovolným klientem. Tato práce vychází z pojetí míry využití, kterou formuluje na základě tezí Parmar (2014) a Valenta a Drbohlav (2018). Na základě tezí Valenty a Drbohlava (2018), chápu využití jako praktickou aplikaci v praxi sociální práce tak, že je daná metoda, či technika použita při interakci pracovníka s klientem, a to pracovníkem jako takovým. Míru pak chápu jako rozsah, s jakým je daná metoda použita. S ohledem na teze Parmara (2014) lze za míru využití považovat to, jak je metoda použita při práci s klientem s ohledem na dosažení změn u klientů. Jak v podstatě výše uvedení autoři předpokládají, lze míru využití chápat jako míru praktické aplikace do praxe.

3.1 OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí

Orgány sociálně-právní ochrany dětí (dále jako OSPOD) jsou orgány a soudy, které mají zákonem vymezené postavení v sociálně-právní ochraně dětí (dále jako SPO). SPO představuje soubor opatření a nástrojů, kdy základním principem při jejich poskytování a využívání je nejlepší prospěch, zájem a blaho dítěte. SPO se poskytuje dětem do 18 let, všem a bez rozdílu, bez diskriminace podle rasy, barvy pleti, jazyka, náboženství, pohlaví, politického nebo jiného smýšlení, etnického, národnostního nebo sociálního původu. Posláním SPO vychází ze zásady: *„stát je odpovědný za ochranu dětí před tělesným nebo duševním násilím, za ochranu jejich zdravého vývoje z hlediska fyzického, psychického a mravního a ostatních aspektů integrity dítěte jako nositele práv daných Ústavou, Listinou základních práv a svobod a práv, která vyplývají z mezinárodních závazků České republiky (např. Úmluva o právech dítěte)“*. Avšak stát nenahrazuje povinnost ani odpovědnost rodičů. Stát nezasahuje do jejich postavení jako nositelů rodičovské odpovědnosti, do té doby, dokud není vývoj nebo právo dítěte ohroženo. (www.slovník.mpsv.cz, 2018) Sociálně-právní ochranou dětí se tedy rozumí: *„ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění, působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny, zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.“* (Zákon č. 359/1999 Sb., § 1)

3.1.1 Individuální plán ochrany dítěte (IPOD)

V agendě OSPOD se používá tzv. individuální plán ochrany dítěte (dále jako IPOD). Od roku 2013 mají obecní úřady obce s rozšířenou působností povinnost zpracovat na základě vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny IPOD. V rámci vyhodnocení se stanoví jednotlivé cíle, které směřují k ochraně dítěte, dále naplňování zjištěných potřeb dítěte a odstranění příčin jeho ohrožení. Slouží k vymezení příčin ohrožení dítěte, stanovení opatření na ochranu dítěte, poskytnutí pomoci rodině ohroženého dítěte a přijetí opatření na posílení funkcí rodiny. Kvalita IPOD je závislá na kvalitě vyhodnocení. Obsah IPOD je stanoven v § 2 vyhlášky č. 473/2012 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o SPOD. Úkolově orientovaný přístup, tak i individuální plánování služby vychází z praktických zkušeností pracovníků, tedy z jejich práce s klienty. ÚOP, tak i individuální plánování si zakládá na písemné dohodě a vyžaduje účast klienta na spolupráci. Oba postupy mají jasně nastavené fáze, které na sebe navazují a které nelze prohodit ani vypustit. Těžko lze tvrdit, zda proces individuální plánování služby byl sestaven na základě ÚOP, nebo zda vznikl nezávisle na něm. V literatuře tento fakt není nijak zmiňován. (Racek, Solařová a Svobodová, 2014)

Individuální plán (IP)

Po zjištění potřeb dítěte, situace a analýze rizik přichází sestavení individuálního plánu, který je důležitým základem pro další práci s dítětem a rodinou. IP je základním výstupem vyhodnocování potřeb dítěte. IP v podrobném vyhodnocování se vůbec neliší od IPOD, jak je na OSPOD vytvářen. Cíle definované v IP by měly splňovat pravidla SMART, měly by být tedy:

- specifické (konkrétní a jasné),
- měřitelné (možnost posoudit, zda jich bylo dosaženo),
- akceptovatelné (přijatelné pro všechny participující),
- reálné (možnost reálně cílů dosáhnout),
- sledovatelné (průběžné sledování, jak se jednotlivé úkoly přibližují k cíli).

(Racek, Solařová a Svobodová, 2014)

3.1.2 Zákony související se SPOD

- Zákon o sociálně právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb.,
- NOZ č.89/2012 - upravuje vznik, zánik manželství, rozvod, vztahy mezi manželi, vztahy mezi rodiči a dětmi, vyživovací povinnosti, výchovná opatření – napomenutí, dohled, určení rodičovství, osvojení,
- Zákon č. 99/1963 Sb. občanský soudní řád,
- Zákon č. 109/2002 Sb. o výkonu ústavní nebo ochranné výchovy,
- Zákon č. 218/2003 Sb. o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže

3.2 Využití ÚOP při práci s rodinou

ÚOP byl přizpůsoben i pro práci s rodinou. Postup práce v rámci rodiny je skoro totožný jako postup při práci s jednotlivcem. Pro pochopení rodin, jejich souvislostí a problémů je důležité, aby se sociální pracovník orientoval v souvisejících teoriích jako je strukturální teorie, komunikační teorie a kognitivně-behaviorální teorie. Důležité je, aby je uměl dobře využít. Je zapotřebí, aby se rodině porozumělo nejen v rámci rodinných vztahů, ale i v rámci funkcí jednotlivých členů rodiny. Také by se měla soustředit pozornost na prostředí, které je součástí rodiny. Důvody, proč zahájit spolupráci s rodinou jsou různé, např.:

- sama rodina o pomoc požádá,
- jedním z příčinných faktorů je sama rodina (narušené rodinné vztahy),
- problémy nenastanou přímo v rodině, ale mají dopad na její fungování,
- rodina je vnímána jako zdroj pro řešení problémů. (Reid, 1996, In Turner, 1996)

Matoušek (2008) tvrdí, že aby byla práce efektivní, je důležité, aby sociální pracovník poznal celou strukturu rodiny, její komunikační a interakční vzorce, vazby mezi jednotlivými členy rodiny, hodnoty, které vyznává a vývojový cyklus rodiny. V rámci ÚOP se s rodinou nejčastěji pracuje jako s celkem, tzn. se všemi členy současně. V nutných případech mohou být jednotliví členové rodiny pozvaní k individuálním schůzkám.

3.2.1 Fáze ÚOP při práci s rodinou

Fáze ÚOP při práci s rodinou jsou dost podobné jako fáze při práci s jednotlivcem. První fáze obsahuje vysvětlení rolí, získání důležitých informací, vysvětlení smyslu a účelu setkání, identifikaci a specifikaci problémů, stanovení cílů a dosažení dohody. Ve druhé, střední fázi se plánují a realizují úkoly. Poslední, terminální fáze obsahuje závěrečné zhodnocení problému, identifikaci úspěšných strategií, posílení úspěchů, plány do budoucna, dovednosti a závěrečnou diskusi. (Tolson, Reid a Garvin, 2003)

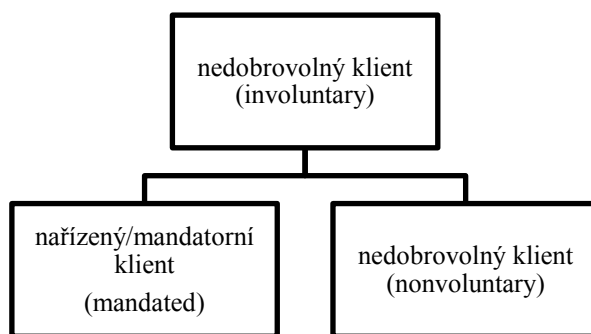
3.3 Využití ÚOP při práci s nedobrovolným klientem

K setkání sociálního pracovníka a klienta může dojít na popud třetí osoby. To znamená, že klient nemusí vůbec usilovat o pomoc pracovníka a stává se tak nedobrovolným klientem. Ovšem hranice mezi dobrovolným a nedobrovolným klientem není vždy jasně definována. Spolupráci může klient začít nedobrovolně, avšak v průběhu spolupráce se může klientův postoj změnit a stane se klientem dobrovolným a naopak. (Trotter, 2006) V rámci ÚOP se klade důraz na souhlas klienta a jeho aktivní zapojení. Spolupráce je založena na zplnomocnění pro práci a také na legitimitě intervence. Davies (2002, In Špiláčková a Nedomová, 2014) tvrdí, že legitimita intervence je vyjádřena buď přímou žádostí klienta o pomoc při řešení jeho problémů, nebo na podnět třetí strany, nejčastěji soudu. Navrátil (2000, s. 48) tvrdí: „*Důraz na legitimitu vychází z předpokladu, že její jasné ustanovení dává všem příležitost rozumět cíli spolupráce a samozřejmě zvyšuje šanci na úspěch.*“

3.3.1 Nedobrovolný klient

Rooney (1992) rozděluje tři pojmy. První pojem je nedobrovolný klient (*involuntary*), který je nucen vyhledat pomoc sociálního pracovníka, nebo může být do kontaktu s ním donucen. Další dva pojmy (*mandated a nonvoluntary*) znázorňují, jak lze vnímat nedobrovolného klienta (*involuntary*) v rámci dvou subkategorií, a to v rámci již zmíněného nařízeného/mandatorního klienta (*mandated*) a nedobrovolného klienta (*nonvoluntary*). Toto rozdělení je znázorněno na další straně.

Schéma č. 5: Involuntary, mandated a nonvoluntary



Zdroj: Rooney (1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014, s. 123)

Nařízený/mandatorní klient musí se sociálním pracovníkem spolupracovat z důvodu nařízení instituce, která má pravomoc tento kontakt nařídit např. soud. Právní sankce mohou nastat v případě, že klient nebude spolupracovat. Z popisu vyplývá, že Reidův sociálně nedobrovolný klient odpovídá nedobrovolnému klientovi (*nonvoluntary*) a legálně nedobrovolný klient klientu nařízenému. Sociální práce s nedobrovolným klientem v literatuře je velmi chudá. Často se setkáváme s názorem, že práce s nedobrovolným klientem je velmi těžká. Této problematice se nejvíce věnuje systemický přístup, který preferuje názor, že práce s klientem by měla být co nejpříjemnější a respektuje důstojnost člověka. (Úlehla, 2005)

Existuje několik doporučení, jak spolupracovat s nedobrovolným klientem. Řezníček (1994) doporučuje pět kroků, jak spolupracovat s nedobrovolným klientem. Za prvé by měl sociální pracovník vysvětlit nedobrovolnému klientovi potřebu setkání, během nichž lze zjistit, jaká je klientova situace. Dále by měl zjistit důvody, proč klient nespolupracuje nebo nechce spolupracovat a navrhnout pak další setkání. Poté postupně vyčlenit klientovy problémové oblasti a soustředit se na každou zvlášť. Také by neměl zapomenout povzbuzovat klienta k pozitivní i negativní reakci, a pokud klient není ochoten spolupracovat, kontakt s ním by měl ukončit.

Tolson, Reid a Garvin (2003) píšou, že se v praxi často setkáváme s klientem, který nechce spolupracovat, ale práci s ním nelze ukončit, zejména v případě zajištění ochrany dětí. To pak znamená, že by sociální pracovník měl klientovi vysvětlit důvody, proč je důležité a nezbytné se setkávat. Samotná spolupráce na problémech bude pokračovat, až když nedobrovolný klient vyjádří svůj zájem o spolupráci na řešení jeho problému. Nedobrovolného klienta blíže specifikují i v dotazníku (viz Příloha č. 2)

Matoušek a kol. (2013) tvrdí, že u nedobrovolných klientů lze očekávat jejich nenaplněné potřeby. Podle autorů, lze u nedobrovolných klientů začít spoluprací, pokud je sociální pracovník schopný kladně odpovědět na otázky, zda chce nedobrovolný klient něco změnit a zda chce, aby mu pomohl s touto změnou sociální pracovník.

3.3.2 Nedobrovolná rodina

Trotter (2006) tvrdí, že pracovat s nedobrovolným klientem často znamená i práci s nedobrovolnou rodinou, kdy při využití ÚOP s nedobrovolnou rodinou lze postupovat podle postupů popsaných v kapitole 2. Setkat se s tím, je možné zejména v rámci SPOD a při práci kurátorů pro mládež aj. Z hlediska důvodu kontaktu může nabývat nedobrovolnost rodiny obou forem, tedy formu sociální nebo legální (viz příklady na další straně).

Legálně nedobrovolná rodina

Rodině byl soudně stanoven dohled nad výchovou jejich syna. Syn měl ve škole vysokou neomluvenou absenci a byl opakovaně zadržen policií v pozdních hodinách v podnapilém stavu. Rodiče byli o všem informováni a pučeni. S rozhodnutím nesouhlasili a odmítli spolupráci se sociálním pracovníkem. Spolupráci vnímali jako zasahování do svých rodičovských práv, syna chtěli vychovávat podle svého. (Špiláčková a Nedomová, 2014)

Sociálně nedobrovolná rodina

Paní Lucie v rámci setkání se sociálním pracovníkem vyjádřila přání řešit velmi složitou finanční situaci rodiny. Lucie spolupracovala, přinesla veškeré doklady, snažila se plnit dohodnuté úkoly a vedla si rodinný rozpočet. Manžel Tomáš nadměrně utrácí za automaty, cigarety a sportovní sázky. Po naříkání Lucie na chování manžela byl přizván i on. Manžel Tomáš na setkání uvedl, že manželka přehání a jejich situace není taková, jakou ji prezentuje. Nevidí žádný důvod, proč by se měl po finanční stránce omezovat, vždy „nějak vyšli“. (Špiláčková a Nedomová, 2014)

Rodina může být úplně nebo zcela nedobrovolná, kdy ani jeden člen rodiny nemá zájem se podílet na spolupráci, ale rodina je k ní různými okolnostmi donucena. Nebo existuje částečně nedobrovolná, kdy alespoň jeden člen rodiny neparticipuje na spolupráci dobrovolně. (Špiláčková a Nedomová, 2014) Práce s nedobrovolnou rodinou vyžaduje od pracovníka určité požadavky. Nezbytná je příprava na první kontakt s rodinou, tzn. seznámit se s informacemi třetí strany a tyto informace probrat s rodinou. Důležité je také poznat, jak situaci vnímají všichni členové rodiny. Sociální pracovník by měl vyvíjet

snahu, aby se zapojila do spolupráce celá rodina, nejlépe však na dobrovolném základu. Pokud rodina se spoluprací souhlasí, další postup závisí na metodě, kterou sociální pracovník ve své praxi využívá. V případě využití ÚOP lze postupovat podle fází ÚOP. V praxi s nedobrovolnou rodinou by se měly brát v úvahu podmínky práce: součástí spolupráce je pracovník, nedobrovolná rodina, ale i instituce, především jedná-li se o formální instituci, která rodinu odkázala, např. škola, psycholog nebo doktor. Pracovník sám se může podílet na tlaku na rodinu, hlavně v případech, kdy nelze splnit některá přání členů rodiny. Dále také v případě, kdy je potřeba zastávat funkci pomoci a kontroly. Odpovědnost vůči instituci na straně pracovníka a přání na straně rodiny se mohou dostat do rozepře, především v situacích, kdy pracovník musí jednat proti přání rodičů v zájmu ochrany práv dítěte. (Špiláčková a Nedomová, 2014)

3.3.3 Práce s nedobrovolným klientem v rámci ÚOP

Jako ve všech oblastech sociální práce, tak i v rámci užití ÚOP při práci s nedobrovolným klientem panují mezi autory neshody. Podle Navrátila (2001, s. 233) platí, že „*v případech, kdy klient přichází např. na popud partnera, ale sám nemá zájem vstupovat do pomáhajícího procesu, bude odmítnut*“. Sobková (2008, In Janoušková a Nedělníková, 2008) zase tvrdí, že ÚOP je využitelný i u některých nedobrovolných klientů, kdy v rámci společné práce vyjednává pracovník s nedobrovolným klientem o definici problému. Definice problému musí být však pro nedobrovolného klienta přijatelná. Práce s nedobrovolným klientem v rámci ÚOP má své limity a není nemožná. Žádá ale velmi pečlivou přípravu sociálního pracovníka.

Rooney (1992) doporučuje 8 přípravných opatření, které pomáhají sociálnímu pracovníkovi připravit se na práci s nedobrovolným klientem (viz níže).

- zjistit veškeré informace a okolnosti klientova případu, především se zaměřit na informace, které klienta přivádějí za sociálním pracovníkem,
- zjistit, co třetí strana nařídila, zda byly stanoveny cíle, co je důležité a nezbytné, aby bylo dodrženo, dále zjistit, co je žádoucí, ale z pohledu třetí strany není nezbytné,
- brát v úvahu možnosti a politiku organizace,
- klást důraz na práva klienta v případě, kdy klientovi byla pomoc nařízena třetí stranou nebo v případě soudně stanovených aktivit, je vhodné, aby sociální pracovník informoval nedobrovolného klienta o jeho možnostech,

- zjistit a identifikovat svobodná rozhodnutí klienta – pracovník by měl zjistit, kdy je nespolupráce nedobrovolného klienta jeho rozhodnutím a zároveň zjistit, kdy je jen nepřiměřenou reakcí klienta na velmi těžkou a stresovou situaci,
- zjistit co nejpříjemnější možnosti pro klienta, o kterých můžou vyjednávat – pracovník by měl najít co nejpříjemnější způsoby pro klienta, jak dosáhnout vytyčeného cíle,
- identifikovat vše, co by mohlo spolupráci narušit ze strany sociálního pracovníka,
- vytvořit podmínky pro první kontakt.

Rooney (1992) doporučuje několik zásad, které by měly být dodrženy při práci s nedobrovolným klientem dodrženy: vždy klientovi vysvětlit, jaké důsledky mohou nastat, pokud nezačne řešit problémy; zaměřit se na specifické úkoly; nastítnit klientovi odůvodnění pro plnění jeho úkolů; zdůrazňovat svobodnou volbu klienta; vždy usnadnit výběr jakým způsobem bude klient úkoly realizovat a podpořit klientovo vyjádření emocí.

3.4 Shrnutí úkolově orientovaného přístupu

Důležitými rysy ÚOP jsou partnerství a posilování. (Payne, 1997, In Špiláčková a Nedomová, 2014) ÚOP klade důraz na individualitu, jedinečnost každého klienta a na jeho samostatnost v rozhodování. (Reid, 1996, In Turner, 1996) ÚOP má užití ve všech úrovních praxe sociální práce (práce s rodinou, skupinou, nedobrovolným klientem, případovým managementem a multilaterální praxí. (Tolson, Reid a Garvin, 2003) ÚOP je krátkodobě orientovaný a jeho práce je časově ohraničená na 3-4 měsíce. (Reid, 1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) Navrátil (2001) uvádí, že tento model je považován za velmi významný, a to nejspíše z toho důvodu, že byl vytvořený přímo v praxi sociálními pracovníky.

V současnosti je to čtvrtý nejpoužívanější model v sociální práci v České republice. Odpovídá na požadavky současné praxe sociální práce, a díky tomu se stále vyvíjí a zároveň eklekticky spojuje teoretické a praktické příspěvky z různorodých zdrojů (Reid a Epstein, 1972, In Špiláčková a Nedomová, 2014). Podle Gojové a Sobkové (2007, In Sociální práce / Sociálna práca, 2007)

ÚOP pracuje s pojmy jako je úkol, plán, cíl a smlouva. K tomu patří i pojem problém. Jak je již v teoretické části zmiňováno, existuje osm problémových okruhů (viz kapitola 1. 3). Nelze přesně určit, jak moc jasné hranice tyto problémové okruhy mezi sebou mají. To také znamená, že se mohou mezi sebou překrývat. (Reid a Epstein, 1972, In Špiláčková a Nedomová, 2014)

Samotný proces ÚOP se dělí do tří fází: počáteční, střední a terminální fáze. Každý autor ho může rozdělovat jinak. Například Navrátil (2001) rozděluje proces na: příprava; explorace problému; dohoda o cílech; formulace a plnění úkolů; ukončení; testování úspěšnosti spolupráce klienta a sociálního pracovníka. Na straně druhé Doel (2002, In Špiláčková a Nedomová, 2014) takto: explorace problému; definování cílů; plánování a realizování úkolů; ukončení.

Doel a Marsh (1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) uvádějí, že počáteční fáze by měla trvat 1-2 setkání, v této fázi probíhá navázání přátelské spolupráce, díky níž později dojde k odsouhlasení cíle a k vyřešení problému. V počáteční fázi sociální pracovník informuje klienta o organizaci, do které přichází a sděluje mu své jméno. Tolson, Reid a Garvin (2003) doplňují, že by sociální pracovník měl klientovi více ujasnit, jaký druh spolupráce se mezi nimi bude realizovat. Je to důležité pro klientovu představu o tom, co může a nemůže od společného sezení očekávat. Dále by se pracovníci měli orientovat na zjištění a následné posouzení problému klienta, na stanovení cíle a časového limitu spolupráce a samozřejmě na uzavření kontraktu.

Ve střední fázi se odehrává plánování a realizace úkolů nebo také provedení nácviku modelových situací, dále by se měly vždy zhodnotit provedené úkoly a pokrok ve společné spolupráci. Klient ani sociální pracovník by neměli zapomenout na překážky, které se mohou objevit. Měli by je umět identifikovat a následně vyřešit (viz kapitola 2.5). V terminální, konečné fázi mluví pracovník s klientem o výsledcích vzájemné spolupráce, zhodnocují problém, řeší se silné stránky a úspěchy klienta, povzbuzuje se klient. Důležité je se také zaměřit na klientovy plány do budoucna. (Tolson, Reid a Garvin, 2003)

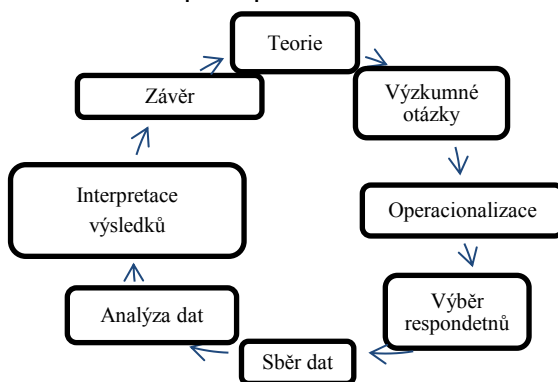
PRAKTICKÁ ČÁST

4 Míra využití ÚOP při práci s nedobrovolným klientem v praxi OSPOD

4.1 Cíl výzkumu

Cílem předložené diplomové práce je odpovědět na základní výzkumnou otázku: „Jaká je míra využití ÚOP při práci s nedobrovolným klientem pracovníků OSPOD na území hlavního města Prahy a ve vybraném OSPOD na Vysočině?“² Vybrala jsem si kvantitativní metodu zkoumání, protože se ptám na míru využití. Z toho pro samotné zvažování výzkumné strategie plyne především to, že jsem se zajímala o subjektivní míru využití ÚOP a případné individuální interpretace toho, jak a proč se ÚOP využívá, by mohly vést k volbě kvalitativního výzkumného rámce. S ohledem na to, že ale není zmapován stav, co do deskripce využití (tedy pouhého popisu), zvolila jsem kvantitativní výzkumný rámec, který tento popis (bez tendence formulovat teorii o důvodech a faktorech využití i při práci s nedobrovolnými klienty) umožní. Během výzkumu bylo postupováno po následujících krocích: hlubší seznámení s teorií ÚOP, stanovení výzkumných otázek, operacionalizace ZVO, konceptualizace ZVO a tvorba dotazníku; výběr respondentů, sběr a analýza dat a interpretování výsledků a zformulování závěru.

Schéma č. 6: Model kvantitativního postupu



Zdroj: Reichel (2009)

² Původním záměrem práce bylo zjistit, jaká je míra využití ÚOP u pracovníků OSPOD při práci s nedobrovolným klientem na území hlavního města Prahy. V případě velké návratnosti dotazníku, byla zamýšleno publikovat výsledky i v odborném časopise. Ale z důvodu nízké návratnosti dotazníků byla ZVO rozšířena o zjištění míry využití ÚOP při práci s nedobrovolným klientem u pracovníků SPOD ve vybraném OSPOD na Vysočině, kde byla původně realizována i pilotní studie (tzv. pilotáž, je předběžná studie v menším měřítku před hlavním výzkumem a realizuje se za účelem ověření proveditelnosti nebo vylepšení plánu výzkumu). Výsledky pilotní studie jsou zahrnuty společně s výsledky výzkumu pracovníků SPOD v Praze v interpretaci dat – „Výsledky dotazníkového šetření“.

4.2 Operacionalizace

„Operacionalizace je přechod od teoretických konceptů k empiricky měřitelným znakům (proměnným).“ (Buriánek, 2005, s. 29) Na základě konceptualizace jsem stanovila 4 dílčí výzkumné otázky (dále jako DVO), které jsou inspirovány rozdělením ÚOP. Operacionalizace se vztahovala k teoretickému ukotvení počtu setkání, zaměření setkání a využitých technik.

Tabulka č. 5: Dílčí výzkumná otázka č. 1

DVO 1	Jaká je míra využití ÚOP v rámci fáze mapování problémů u nedobrovolných klientů v praxi OSPOD?
Operacionalizovaná podoba	Fáze mapování problémů
Otázky do dotazníku	11 otázek k mapování problémů (viz Dotazník, Příloha č. 2)

Zdroj: autorka

Tabulka č. 6: Dílčí výzkumná otázka č. 2

DVO 2	Jaká je míra využití ÚOP v rámci fáze formulace cílů u nedobrovolných klientů v praxi OSPOD?
Operacionalizovaná podoba	Fáze formulace cílů
Otázky do dotazníku	7 otázek k formulaci cílů (viz Dotazník, Příloha č. 2)

Zdroj: autorka

Tabulka č. 7: Dílčí výzkumná otázka č. 3

DVO 3	Jaká je míra využití ÚOP v rámci fáze plánování úkolů u nedobrovolných klientů v praxi OSPOD?
Operacionalizovaná podoba	Fáze – úkoly
Otázky do dotazníku	13 otázek k formulaci cílů (viz Dotazník, Příloha č. 2)

Zdroj: autorka

Tabulka č. 8: Dílčí výzkumná otázka č. 4

DVO 4	Jaká je míra využití ÚOP v rámci fáze ukončení u nedobrovolných klientů v praxi OSPOD?
Operacionalizovaná podoba	Fáze ukončení
Otázky do dotazníku	10 otázek k fázi ukončení (viz Dotazník, Příloha č. 2)

Zdroj: autorka

Pro získání odpovědí na položené dílčí výzkumné otázky bylo použito dotazníkové šetření. Byla tedy použita jedna z metod kvantitativního výzkumu. Výzkumná data byla pořízena prostřednictvím dotazníkového šetření (dotazník, viz Příloha č. 2), který se zaměřoval na praxi pracovníků SPOD ve všech 22 OSPOD na území hlavního města Prahy a na praxi pracovníků ve vybraném OSPOD na Vysočině.

4.3 Popis vzorku

Za účelem práce bylo čtyřikrát osloveno celkem 235 pracovníků SPOD v Praze. V rámci pilotního výzkumu bylo jednou osloveno 5 pracovníků SPOD na Vysočině. Dotazník vyplnilo celkem 19 respondentů, z toho 15 respondentů z Prahy a 4 respondenti z Vysočiny. Kritéria pro zařazení pracovníků SPOD do výzkumného souboru byla následující:

„Dotazník je určený pouze pro pracovníky SPOD. Pracovníkem SPOD rozumím:

- vysokoškolské vzdělání – DiS., Bc., Mgr., Ph.D. a PhDr. studium,

a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální péči, sociální patologii, právo, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu

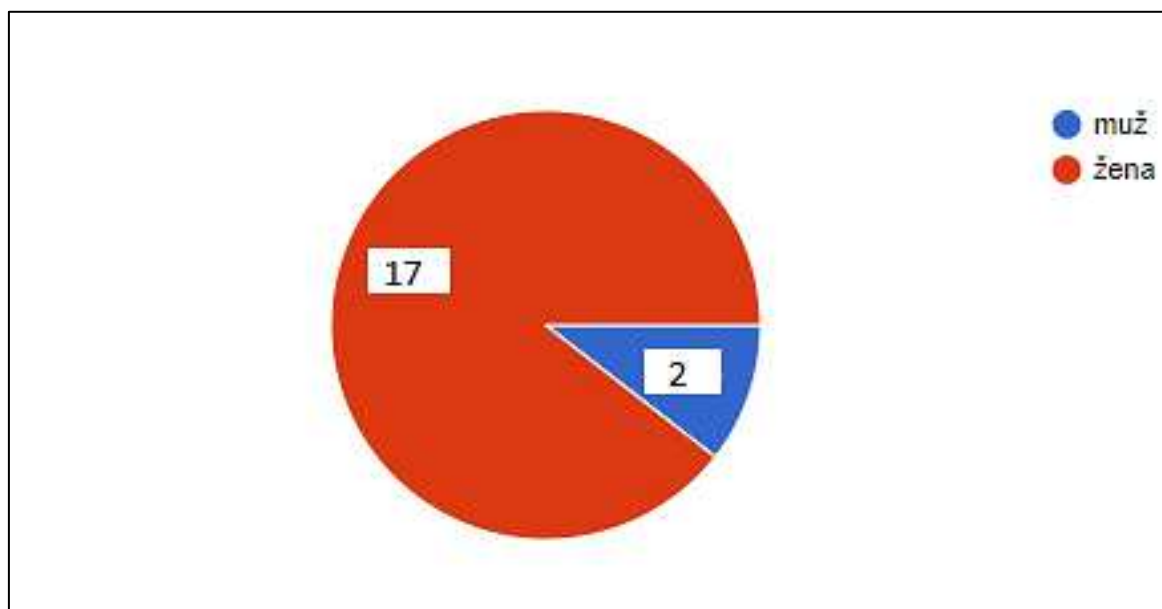
- cílovou skupinou pracovníka je nezletilé dítě, jeho rodina nebo osoby odpovědné za jeho výchovu a žadatelé o náhradní rodinnou péči,

- sociální pracovníci SPOD, sociální pracovníci náhradní rodinné péče, pracovníci kurately pro děti a mládež.“ (Příloha č. 2)

Od počátku se jedná o deskriptivní výzkum diplomové práce. Cílem bylo zjistit stav (jaká je míra využití) a nikoliv ověřit hypotézy. Z toho důvodu práce neověřuje vztahy proměnných, tedy zda na konkrétní proměnné a jejich míru měly vliv proměnné jako je pohlaví, vzdělání atp. Níže znázorněné grafy představují základní demografické charakteristiky vzorku výzkumu.

Na otázku „Uveďte, prosím, jaké je Vaše pohlaví“ odpovědělo celkem 19 respondentů. Jak lze tedy vidět na grafu č. 1, z hlediska genderu se jedná o vzorek, ve kterém je 17 žen, pracovníc SPOD a 2 muži, pracovníci SPOD.

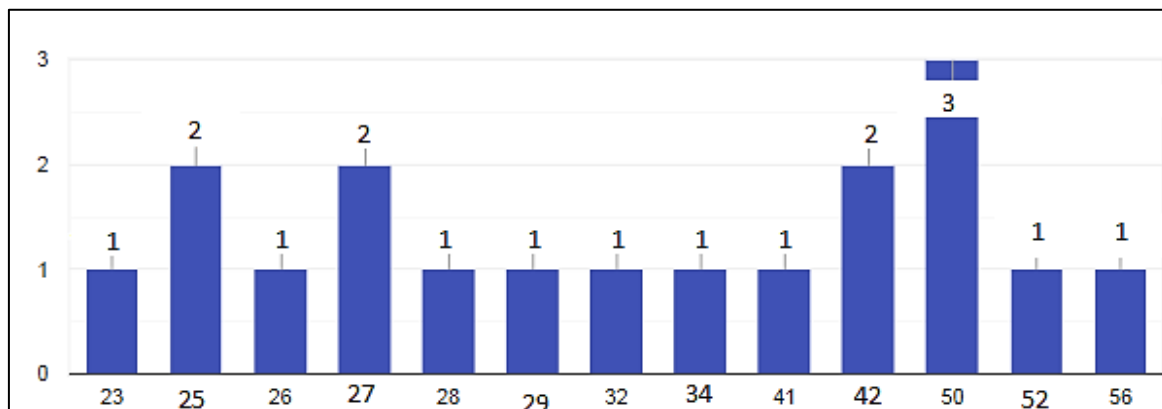
Graf č. 1: Rozdělení respondentů podle pohlaví



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Na otázku „Uveďte, prosím, jaký je Váš věk“ odpovědělo celkem 18 respondentů. Věkové rozložení vzorku se pohybuje od 23 let do 56 let věku. Průměrný věk vzorku je 26 let (viz Graf č. 2). Jedná se o data od komunikačních partnerů v produktivním věku. Vzorek zahrnuje prakticky celé spektrum vývojové fáze dospělosti. (Thorová, 2015)

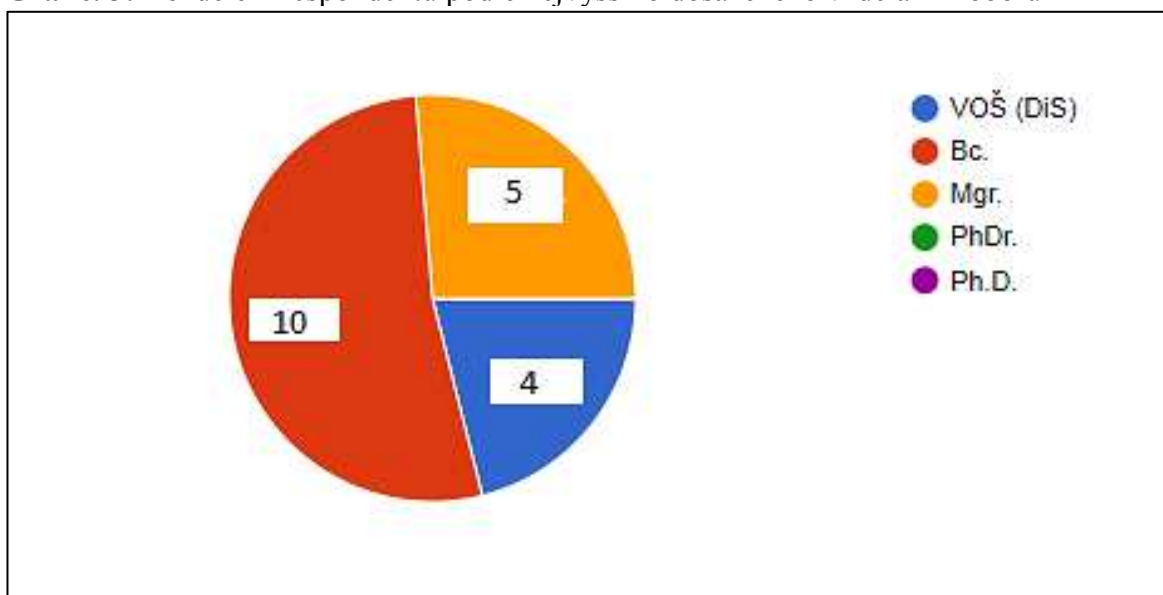
Graf č. 2: Rozdělení respondentů podle věku



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Jak lze vidět na grafu č. 3 níže, z hlediska nejvyššího dosaženého vzdělání k oboru se jedná nejčastěji o respondenty s nejvyšším dosaženým vysokoškolským vzděláním - Bc., poté s vysokoškolským vzděláním Mgr. a následně se vzděláním DiS (viz níže).

Graf č. 3: Rozdělení respondentů podle nejvyššího dosaženého vzdělání k oboru



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Na otázku „Uveďte, prosím, jak dlouho pracujete v oboru“ odpovědělo všech 19 respondentů. Délka praxe respondentů v oboru výzkumu se pohybuje mezi 4 měsíci (0, 33 roku) až po 35 let. Průměrná délka praxe všech respondentů činí přibližně 9,7 let praxe v oboru.

Na otázku „Uveďte prosím, kolik let pracujete na OSPOD“ odpovědělo všech 19 respondentů. Délka praxe respondentů na pracovišti OSPOD se pohybuje mezi 4 měsíci (0,33 roku) až po 30 let. Průměrná délka praxe respondentů na pracovišti OSPOD je 8 let.

4.4 Etické zásady výzkumu

Respondenti byli seznámeni s účelem diplomové práce. Dále byli ujisti, že dotazník je zcela anonymní a slouží pouze pro účely diplomové práce. Dále pro úplnost, bylo respondentům sděleno (s ohledem na využití nástrojů Google pro sběr dat), že legálním vlastníkem dat je společnost Google v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Vyplnění dotazníku bylo dobrovolné a nikdo nebyl nucen dotazník vyplnit.

4.5 Volba nástroje sběru dat

Výzkumná data byla získána v období únor – březen 2019 pomocí dotazníkového šetření, které bylo anonymní. Dotazník se skládá ze 47 otázek, z toho 5 otázek je demografických. Dotazník byl zpracován pomocí nástrojů Google. Data tímto způsobem tak byla sesbírána, nikoliv zpracována. Jedná se o on-line nástroj, který není zpoplatněn, a který umožňuje elektronické vyplnění dotazníku. Respondentům byl zaslán link, který je po rozkliknutí přesměřoval k samotnému dotazníku. Míra využití byla číselně a procentuálně zjišťována navíc pomocí funkcí Microsoft Excel.

Dotazník obsahuje jasné instrukce, jak jej vyplňovat, obsahuje i ukázkový příklad pomocí obrázku. Dále vysvětluje, na co při vyplňování pamatovat a umožňuje i otázku přeskočit. Dotazník je rozdělen na sekce, viz další strana. Dotazník při každé nové sekci upozorňuje, že je zaměřen na práci s nedobrovolným klientem a co si pod nedobrovolným klientem představit. Upozorňuje, aby respondenti pamatovali při vyplňování vždy na to, že se jedná o celkový přehled obecně z jejich praxe na daném pracovišti SPOD. V závěru dotazník nabízí volnou kolonku k vyplnění, a to z toho důvodu, kdyby měl respondent potřebu doplnění některých ze svých odpovědí nebo se chtěl podělit o své zkušenosti či měl nějaké připomínky atd. Dále dotazník nabízí zaslání diplomové práce na e-mailovou adresu respondenta, jako zpětnou vazbu, která spočívá v obohacení respondentů o zkušenosti jiných pracovníků SPOD při práci s nedobrovolnými klienty a o teoretický rámec ÚOP, který nabízí bližší seznámení s charakteristikami, pojmy a hlavní náplní fází přístupu (viz Příloha č. 2).

Rozdělení dotazníku na sekce:

Sekce 1: Úvod dotazníku

Sekce 2: Demografické údaje

Sekce 3: Vyplňování dotazníku (instrukce k vyplňování dotazníku, možnost přeskočení otázky, vzorový příklad vyplňování)

Sekce 4: Fáze mapování problémů

Sekce 5: Fáze formulace cílů

Sekce 6: Fáze – úkoly

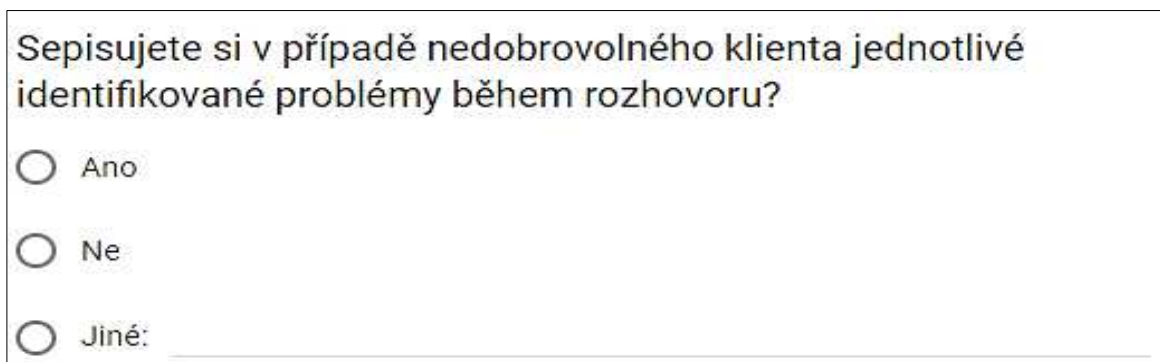
Sekce 7: Fáze ukončení

Sekce 8: Zájem o diplomovou práci (zaslání práce na e-mail respondenta)

Sekce 9: Místo k doplnění respondentovy odpovědi, volné pole k vyjádření zkušeností, postřehů z praxe, poznámek k dotazníku apod.

Dotazník je polostrukturovaný, nabízí jak uzavřené otázky, kdy respondenti odpovídají pevně danými odpověďmi, tak i otevřené otázky, kdy respondenti odpovídají vlastními slovy. Otázky, které jsou položeny v dotazníku je možné z hlediska nabízených odpovědí i následného zpracování rozdělit do několika skupin. Na dané otázky byly nabídnuty následující varianty odpovědí (viz příklady níže).

Obrázek č. 1: Možnost odpovědí: Ano / Ne



Sepisujete si v případě nedobrovolného klienta jednotlivé identifikované problémy během rozhovoru?

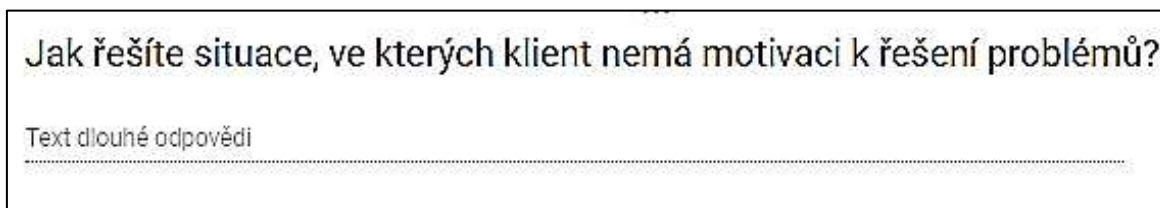
Ano

Ne

Jiné: _____

Zdroj: autorka (dotazník)

Obrázek č. 2: Možnost volné odpovědi



Jak řešíte situace, ve kterých klient nemá motivaci k řešení problémů?

Text dlouhé odpovědi

.....

Zdroj: autorka (dotazník)

Obrázek č. 3: Možnost odpovědi: Nikdy / Málo kdy / Občas / Vždy

Stanovujete si časové období, do kdy má být cíl splněn?

nikdy

málo kdy

občas

vždy

Zdroj: autorka (dotazník)

Obrázek č. 4: Možnost odpovědi mřížkou: Nikdy / Málo kdy / Občas / Vždy

Užíváte ve své praxi dohodu o spolupráci? Pokud ano, jakou má podobu?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
Ústní	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Písemná	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formou pracovního listu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nahrávka mp3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zdroj: autorka (dotazník)

V grafech jsou varianty (nikdy, málo kdy, občas a vždy) barevně znázorněny následovně:

Obrázek č. 5: Barevné znázornění možných variant odpovědí (v prezentovaných grafech)

nikdy málo kdy občas vždy

Zdroj: autorka (dotazník)

Obrázek č. 6: Možnost odpovědi výběrem

<p>Snažíte se v rámci spolupráce s nedobrovolným klientem nastavit více menších cílů nebo méně větších cílů?</p> <p><input type="radio"/> Snažím se nastavit více menších cílů</p> <p><input type="radio"/> Snažím se nastavit méně větších cílů</p>
--

Zdroj: autorka (dotazník)

4.6 Zhodnocení kvality výzkumu

Návratnost dotazníků je 8 %. Výstupy tedy nelze generalizovat na celou populaci, která byla oslovena. Výstupy je možné využít jen pro ty respondenty, kteří odpověděli. Před samotnou realizací výzkumu byl proveden pilotní výzkum pomocí 5 pracovníků vybraného OSPOD na Vysočině. Díky poznatkům a připomínkám z tzv. pilotáže byl úvod a obsah dotazníku upraven, především fáze zabývající se kontraktem, kdy termín „smlouva“ bylo přeformulován na termín „dohoda o spolupráci“. Diplomová práce ale využívá obou výrazů. Nutno dodat, že v rámci tzv. pilotáže bylo realizováno i osobní setkání s pracovníky SPOD. Při osobním setkání se zhodnotila i důležitost otázek v dotazníku. Jelikož záměrem celé práce bylo zjistit, jaká je míra využití ÚOP při práci s nedobrovolnými klienty v praxi OSPOD, nelze vynechat důležité kroky, postupy a jiné náležitosti patřící k ÚOP, tomu tedy odpovídá i délka dotazníku. Rozsáhlost dotazníku příkládám hlavně k dodržení zásady vypracování diplomové práce, ve které je zmíněno, že v rámci diplomové práce autorka formuluje konceptualizaci ZVO a operacionalizuje ZVO.

5 Výsledky dotazníkového šetření

5.1 Mapování problémů

Kapitola odpovídá na **DVO 1**: „Jaká je míra využití ÚOP v rámci fáze mapování problémů u nedobrovolných klientů v praxi OSPOD?“ Za účelem analýzy bylo respondentům položeno 11 otázek (viz níže, modře).

Metody / techniky využívané při práci s nedobrovolným klientem na pracovišti SPOD

Na otázku odpovědělo celkem 10 respondentů.

Povzbuzování a aktivní naslouchání

V rámci ÚOP je důležitým krokem povzbuzovat klienta tak, aby začal mluvit o svých problémech. Proto je velmi zásadní dovedností sociálního pracovníka, aby dovedl klientovi aktivně naslouchat a uměl ho povzbudit. Klient se má cítit bezpečně, nenuceně a měl by hovořit o svých problémech bez zábran. (Navrátil, 2001)

Nejčastější odpovědi (10 odpovědí) na otázku bylo, že pracovníci SPOD užívají rozhovoru. Ve volné odpovědi 5 respondentů ve volné odpovědi uvedlo, že se snaží klientovi aktivně naslouchat. Respondent č. 10 ve volné odpovědi velmi zajímavě popsal svoje techniky/metody, které využívá při práci s nedobrovolným klientem: „*Respekt k autonomii klienta, kritický pohled na svoji pozici – proč je v opozici, snaha nalézt společnou řeč motivovaná tím, že zpravidla oba sledujeme společně – zájem dítěte.*“

První kontakt a vysvětlení rolí

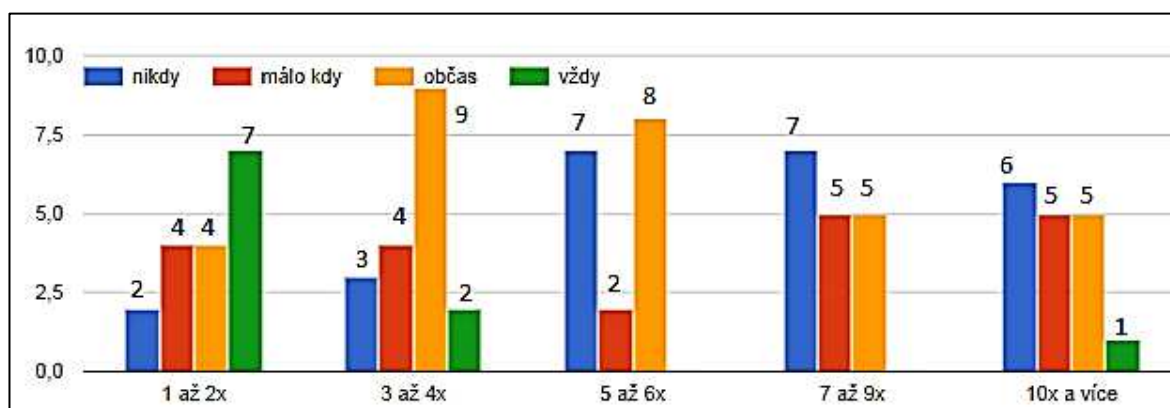
V rámci ÚOP se doporučuje, aby se pracovník snažil vysvětlit klientovi, co mu může zařízení poskytnout a čím mu může být vlastně nápomocné. Též zjišťuje klientova očekávání. V rámci ÚOP je důležité, aby měl klient představu o tom, co se děje a kde se v dané chvíli nachází. To pak podporuje a podněcuje jeho schopnost pomoci si vlastními silami. (Doel a Marsh, 1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) Vysvětlení účelu spolupráce, rolí klienta a pracovníka může pomoci klientovi, který může mít strach z neznámé situace, více se podílet na procesu změny. (Tolson, Reid a Garvin, 2003)

Respondent č. 7 velmi zajímavě ve své volné odpovědi uvedl, jak probíhá obecně, v jeho praxi, první kontakt s nedobrovolným klientem: *„Představím mu svou roli, z jakého důvodu se ke mně dostal, v čem cítí, že bych mu mohla pomoci, případně řeknu já, v čem spočívají moje kompetence, na čem s lidmi mohu pracovat nebo v čem figuruji u ostatních případech. Mluvím s nimi o jejich současném stavu a o tom, co by chtěli změnit. Případně nastíním, jak jinak by změna mohlo vypadat, zda by o to stáli a můžeme společně probrat možnosti, jak k tomu dojít. Pokud sdělí, že nic, odkážu se na zákon a mluvím o rodičovských kompetencích a odpovědnosti a zákonné povinnosti toto dodržovat, v této souvislosti, jim dávám k prostudování a podepsání dvoustránkový dokument s názvem: „Poučení rodiče o výkonu rodičovské odpovědnosti“. Těž se odkazuji na závažnost zpráv, které OSPOD obdržel od třetích stran. Občas použiju nedirektivně popis více variant pohledu, jaké by mohlo mít jejich dítě na současnou situaci. Často se odkazuji na přání jejich dítěte, pokud ho již znám. Občas použiji „výhrůžku“ ve smyslu, kam by jeho situace také mohla do budoucna vést (především samozřejmě v souvislosti s jeho dětmi). Snažím se je podporovat v jejich rodičovství, oni by měli být největšími odborníky na své dítě, oni ho znají nejlépe a vědí tedy, co by pro ně bylo nejlepší. Věřím, že se by chtěli být dobrými rodiči, jen si jsou častokrát sami bezradní. Pokud klient dlouhodobě nespolupracuje, neplní cíle apod. zapojuje se vedoucí oddělení-rozhovorem. A poté můžeme přistoupit v závažnějších případech na návrhy podávané k soudu“.*

Setkávání při osobních schůzkách s nedobrovolným klientem v rámci mapování problémů

Jak je z Grafu č. 4 patrné, nejčastější variantou pro skoro všechny možnosti situací v rámci mapování problému je varianta občas. Ze všech respondenty zvolených situací v rámci mapování problémů s výjimkou nikdy³ (n=61) se varianta občas objevuje v 50,81 % případů (n=31).

Graf č. 4: Počet setkání při osobních schůzkách s nedobrovolným klientem v rámci mapování problému



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Pojetí úkolově orientovaného přístupu by nejvíce odpovídalo doporučení 1–6 schůzek v rámci mapování problémů. (Navrátil, 2001) Tato varianta je volena jako primární (základní) v 14,75 % respondenty zvolených možností situací (n=9). Málokdy a občas ji (1-6 x) pak využili respondenti v 50,81 % (n=31) případů.

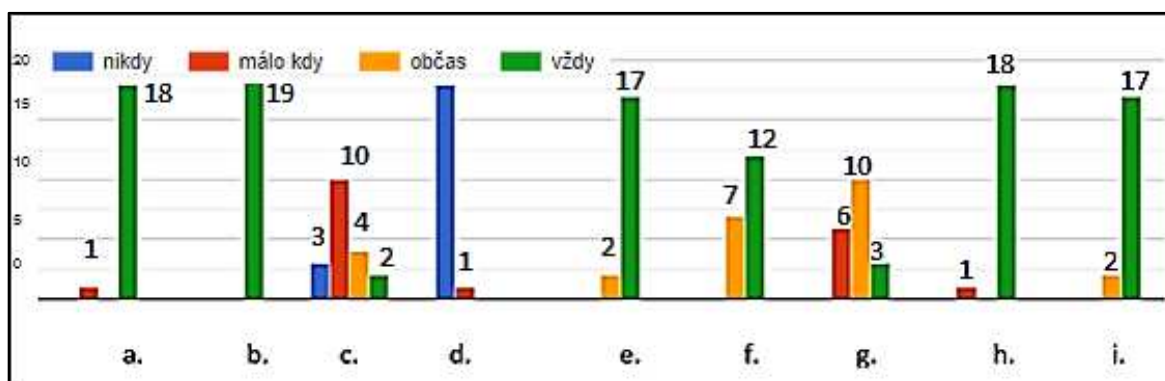
Poměrně zajímavé, byť ne z hlediska ÚOP, ale praxe OSPOD je zjištění, že (občas a málo kdy) ve 32,78 % případů (n=20) probíhá 7 a i více setkávání v rámci mapování problémů. Což lze zdůvodnit tím, že nedobrovolný klient je např. v situaci, která potřebuje více času na vyřešení.

³ S výjimkou nikdy, protože nikdy značí neexistenci stavu – ale práci zajímá to, jaký je poměr z daných existujících situací, tedy těch, co se staly, ne z těch, co se nestaly.

První setkání s nedobrovolným klientem

Jak je z Grafu č. 5 patrné, nejčastější volenou variantou je varianta vždy. Ze všech respondenty zvolených možností situací s výjimkou nikdy (n=150) se varianta vždy objevuje v 70,66 % (n=106) případech.

Graf č. 5: První setkání s klientem v rámci ÚOP



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

- | | |
|---|--|
| a. Podám nedobrovolnému klientovi ruku | f. Zjišťuji klientova očekávání |
| b. Navážu oční kontakt | g. Snažím se i někdy improvizovat |
| c. Vytrvám, dokud nezačne nedobrovolný klient sám hovořit | h. Vysvětlím, jaké máme role v rámci spolupráce |
| d. Jako první téma volím počasí | i. Projevuji zájem o klienta a jeho problémy prostřednictvím empatie, akceptace a kongruence |
| e. Vysvětlím, co nedobrovolnému klientovu může zařízení nabídnout, s čím mu může pomoci | |

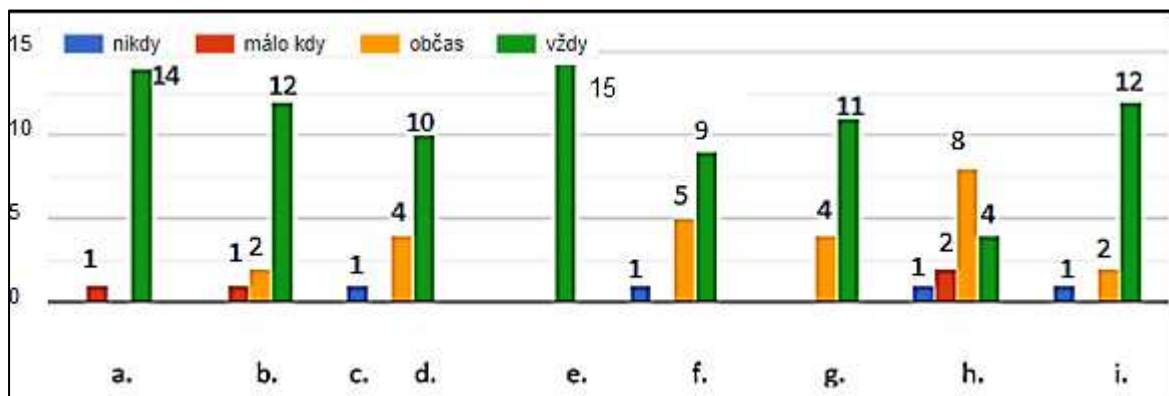
Pojetí úkolově orientovaného přístupu by nejvíce odpovídala volba, že v rámci mapování problémů by mělo proběhnout podání ruky; navázání očního kontaktu; vysvětlení, co může klientovi zařízení nabídnout; s čím může pracovník klientovi pomoci a porovnat to s jeho očekáváním; vysvětlit si role v rámci spolupráce; projevit zájem o klienta a jeho problémy prostřednictvím empatie, akceptace a kongruence. Sociální pracovník by měl volit na začátku setkání neutrální téma jako je např. počasí. (Tolson, Reid a Garvin, 2003) Důležitá je i improvizace pracovníka. Pracovník se samozřejmě nemůže připravit na všechny situace, které mohou v rámci spolupráce nastat. (Řezníček, 1994) Tyto varianty jsou voleny jako primární (základní) v 69, 33 % respondenty zvolených situací (n=104). Málokdy a občas je pak využili respondenti ve 20 % (n=30) nabízených případů. Velmi zajímavé je poukázat na to, byť varianta nikdy není brána

v úvahu a zároveň je doporučena v rámci ÚOP, že varianta nikdy u situace „Jako první téma volím počasí“ je nejpočetnější ve 12 % (n=18) případech.

Možnosti příprav na práci s nedobrovolným klientem

Jak je z Grafu č. 6 patrné, nejčastější variantou je varianta vždy. Lze z toho vyvodit, že všechny nabízené možnosti situací různou měrou využívají všichni respondenti. Ze všech respondenty volených situací (n=116) se varianta vždy objevuje v 75 % případů (n=87).

Graf č. 6: Možnosti příprav na práci s nedobrovolným klientem



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

- Zjistím si veškeré informace a okolnosti klientova případu
- Zjistím, co třetí strana nařídila, zda byly stanoveny cíle a dále zjistím, co je důležité, aby bylo dodrženo
- Vždy mám na paměti možnosti organizace
- Kladu důraz na práva klienta, informuji klienta o jeho možnostech (především, když se jedná o soudně stanovené aktivity)
- Zjišťuji si, kdy nespolupráce nedobrovolného klienta je jeho rozhodnutím nebo pouze jeho reakcí na velmi těžkou a stresovou situaci
- Zjišťuji si co nejpříjemnější možnosti pro klienta, jak dosáhnout vytyčeného cíle
- Zkusím identifikovat vše, co by mohlo spolupráci narušit z mé strany
- Snažím se vytvořit dobré podmínky pro první kontakt s nedobrovolným klientem

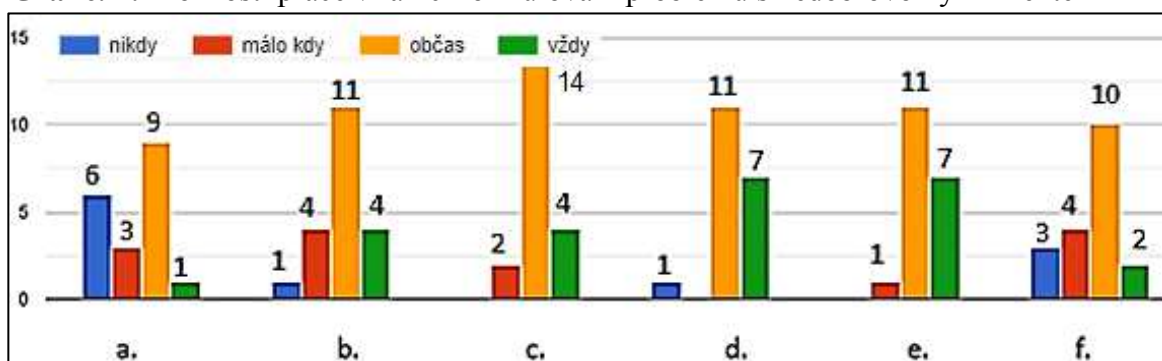
V rámci ÚOP Rooney (1992) doporučuje 8 přípravných opatření, které mohou pomoci pracovníkovi připravit se na práci s nedobrovolným klientem. Všechna 8 přípravných opatření (a. až h.) bylo nabídnuto jako možné odpovědi na otázku, jak často se připravují respondenti na práci s nedobrovolným klientem u výše zmíněných možností práce. Tyto varianty respondenti volili v 75 % případů. Málokdy a občas tato opatření obecně ve své praxi využívají respondenti v 25 % (n=29) případů.

Zajímavé zjištění, potvrzující doporučení ÚOP je, že varianta „Kladu důraz na práva klienta, informuji klienta o jeho možnostech (především, když se jedná o soudně stanovené aktivity)“ byla volena respondenty (n=15) jen variantou vždy v 12,93 % případů.

Možnosti práce v rámci formulování problémů s nedobrovolným klientem

Jak je z Grafu č. 7 patrné, nejčastější variantou je varianta občas. Lze z toho vyvodit, že skoro všichni pracovníci SPOD využívají různou měrou občas nabízené situace při formulaci problémů. Ze všech respondentů volených možností situací při formulaci problému (n=105) se varianta občas objevuje v 62,85 % případů (n=66).

Graf č. 7: Možnosti práce v rámci formulování problémů s nedobrovolným klientem



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

- Používám techniku brainstormingu (volné plynutí myšlenek)
- Klient si vybírá z předem připravených možností
- Klient si sám určí, jaký je jeho problém
- Zjišťuji, jaký je možný problém klienta od jiných institucí a lidí než od klienta.
- Určím, jaký je problém na základě komunikace s klientem.
- Navrhuji problémy, které zaznamenám, ale konečný výběr problémů, které se budou řešit, je na klientovi

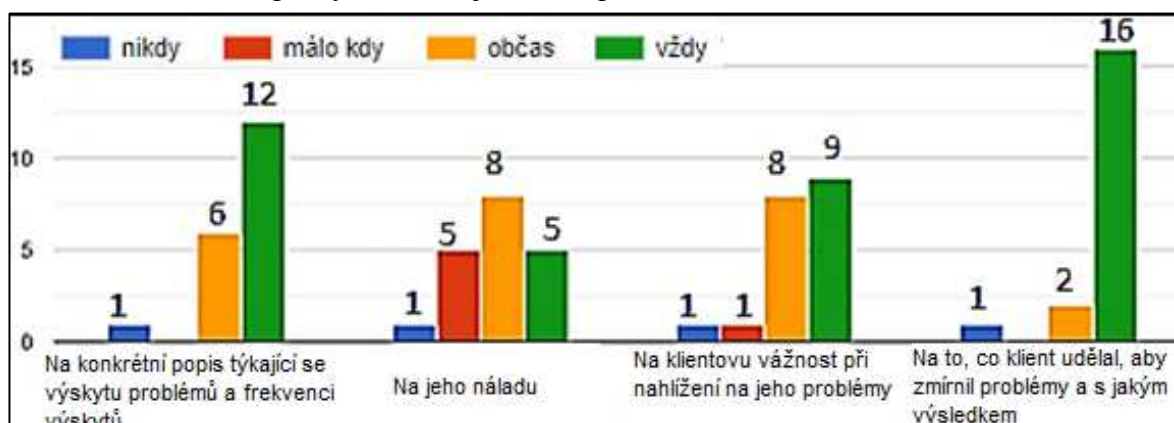
Pojetí úkolově orientovaného přístupu by nejvíce odpovídala volba, že v rámci formulace problému by se měl sociální pracovník držet zásady, že klient je vždy ten, který určuje, co je jeho problém. Samozřejmě lze, aby sociální pracovník navrhoval klientovi problémy, které v průběhu jejich rozhovoru zaznamenal. Konečný výběr problému je vždy ale na klientovi. (Tolson, Reid a Garvin, 2003) Je nutné, aby vždy došlo ke shodě mezi pracovníkem a klientem. (Reid, 1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) Teater (2010) tvrdí, že by sociální pracovník měl spolu s klientem volně hovořit o jeho problémech. Tuto variantu přirovnává k brainstormingu (volnému plynutí myšlenek).

Tato doporučená zásada v rámci exploračního problému je volena primárně v 12,38 % respondenty zvolených možností situací (n=13). Málokdy a občas ji pak využívají respondenti v 52,42 % (n=54) případů. Podle Reida (1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) je možné začít proces formulace problému 3 možnostmi. Za prvé lze, aby klient byl sám iniciátorem a sám tak určil, co je jeho problémem. Tato možnost vždy byla volena jako primární ve 3,80 % situací (n=4). Dále málo kdy a občas byla tato možnost volena v 15,23 % situací (n=16). Za druhé, je možné v rámci formulace problému v ÚOP začít tak, že klient společně se sociálním pracovníkem budou iniciátory a určí tak problém klienta v průběhu dialogu mezi oběma. Variantu „Určím, jaký je problém na základě komunikace s klientem“ zvolilo vždy v 6,66 % (n=7) případů. Málo kdy a občas v 11,42 % (n=12) případů. Třetí možností je, že sociální pracovník je sám iniciátor a určuje klientův problém, kdy pak úkolem sociálního pracovníka je srozumitelně naznačit klientovi jeho problém. Problém musí být však akceptovatelný i pro klienta. Tato možnost je volena vždy v 1,90 % případů (n=2). Málo kdy a občas v 13,33 % případů (n=14). V praxi v rámci ÚOP se dává přednost prvním dvěma možnostem. Hlavním důvodem je fakt, že se vždy respektuje v rámci ÚOP právo klienta na sebeurčení. ÚOP zastává myšlenku, že práce bude efektivnější, pokud sociální pracovník společně s klientem budou pracovat na tom, co chce klient opravdu změnit. Tyto dvě v praxi preferované možnosti práce v rámci formulování problému jsou voleny jako primární v 10,47 % případů (n=11).

Základní prvky v rámci zjišťování problému

Jak je z Grafu č. 8 patrné, nejčastější variantou je varianta vždy. Lze z toho vyvodit, že se na základní prvky v rámci zjišťování problému zaměřují různou měrou ve většině situací všichni respondenti. Ze všech respondenty volených situací (n=72) s výjimkou nikdy se varianta vždy objevuje v 56,94 % případů (n=42).

Graf č. 8: Základní prvky v rámci zjišťování problému



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

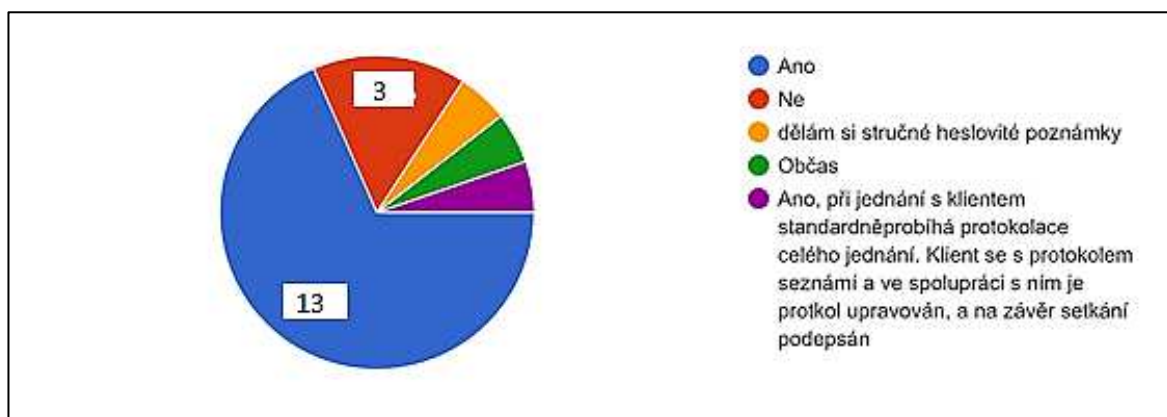
Podle Reida (1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) by se mělo v rámci spolupráce (při zjišťování problému) zaměřovat na konkrétní popis týkající se výskytů problému a frekvenci výskytů; na klientovu vážnost při nahlížení na jeho problémy a na to, co klient udělal, aby zmírnil problémy a s jakým výsledkem. Tato varianta je volena jako primární (základní) v 51,38 % volených situací (n=37). Málo kdy a občas využívají respondenti nabízené prvky v 23,61 % případů (n=17). „Na jeho náladu“ bylo voleno nejčastěji variantou občas, a to v 11,11 % (n=8) situací. Tato varianta není však v doporučení ÚOP. Poměrně zajímavé je, že ve stejném množství je využíváno situace „Na jeho náladu“ variantou málo kdy 6,94 % (n=5) stejně jako vždy 6,94 % (n=5) případů.

Sepisování jednotlivých identifikovaných problémů během rozhovoru s nedobrovolným klientem

U této položky dotazníku byli respondenti vyzváni, aby sdělili, zda obecně ve své praxi sepisují jednotlivé identifikované problémy během rozhovoru s nedobrovolným klientem. Na položku odpovědělo 19 z 19 respondentů. Většina (n=13) z nich během rozhovoru sepisuje v případě nedobrovolného klienta jednotlivé identifikované problémy a 3 z nich neseписují. Pokud respondenti odpovídali jinou odpovědí než mnou nabízenou, tak uvedli:

- dělám si stručně heslovité poznámky (1 respondent),
- občas (1 respondent),
- ano, při jednání s klientem standardně probíhá protokol celého jednání. Klient se s protokolem seznámí a ve spolupráci s ním je protokol upravován a na závěr setkání podepsán (1 respondent).

Graf č. 9: Sepisování jednotlivých identifikovaných problémů během rozhovoru s nedobrovolným klientem



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

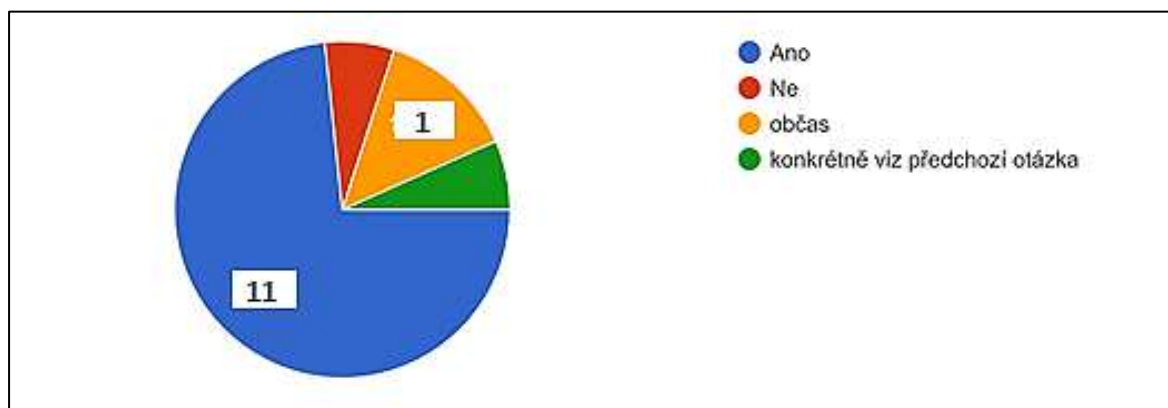
Je vhodné, aby si sociální pracovníci jednotlivé identifikované problémy pro přehlednost sepisovali. (Špiláčková a Nedomová, 2014) Míra naplnění ÚOP tohoto přístupu v tomto případě je pak 68,40 %. Dále uvedená literatura doporučuje, aby byly sepisovány během rozhovoru s klientem i problémy dané třetí stranou. Na otázku, zda si pracovník SPOD sepisuje i problémy dané třetí stranou během rozhovoru s klientem odpovědělo 15 respondentů.

Sepisování jednotlivých problémů dané 3. stranou během rozhovoru s nedobrovolným klientem

Na tuto položku odpovědělo 15 z 19 respondentů (viz graf č. 10). Většina (n=11) z nich během rozhovoru sepisuje i problémy dané třetí stranou. Jeden respondent uvedl, že problémy dané 3. stranou si během rozhovoru s klientem vůbec neseписuje. Pokud respondenti odpovídali jinou odpovědí než mnou nabízenou, tak uvedli:

- občas (1 respondent),
- konkrétně viz předchozí otázka – občas (1 respondent).

Graf č. 10: Sepisování jednotlivých problémů dané 3. stranou během rozhovoru s nedobrovolným klientem



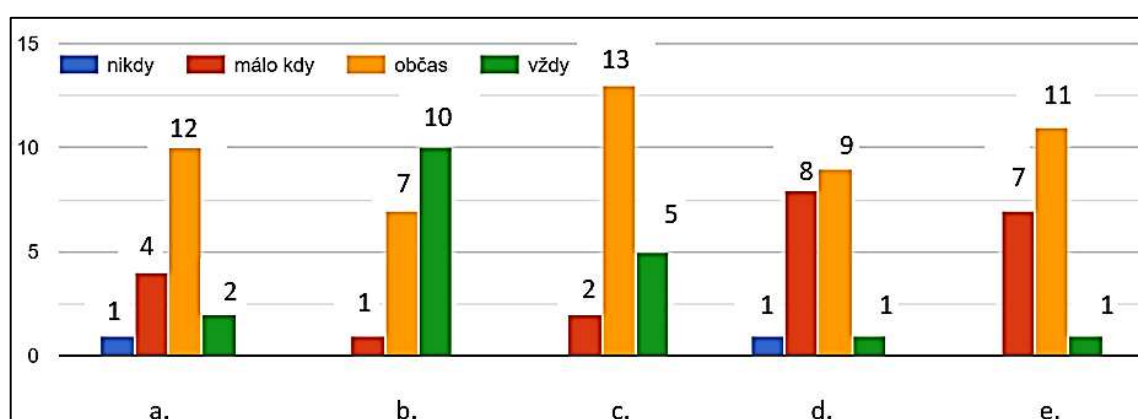
Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Z výše uvedeného grafu, lze tvrdit, že míra naplnění ÚOP je 73,30 %.

Formulace závěrečného znění problému jednotlivých účastníků spolupráce

Jak je z Grafu č. 11 patrné, nejčastější variantou pro skoro všechny možnosti (s výjimkou toho, že závěrečné znění formuluje sociální pracovník sám) je varianta občas. Lze z toho vyvodit, že se na formulování závěrečného znění problému podílejí různou měrou ve většině situací všichni zmínění aktéři intervencí sociálních pracovníků (klient, sociální pracovník, rodina, blízcí klienta a ostatní instituce). Ze všech respondentů volených situací s výjimkou nikdy (n=93) se varianta občas objevuje 56,52 % případů (n=52).

Graf č. 11: Formulace závěrečného znění problému jednotlivých účastníků spolupráce



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

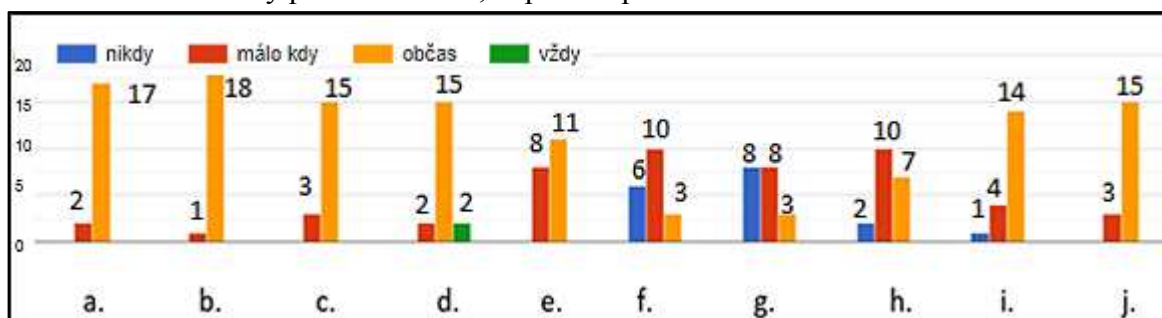
- a. Klient sám
- b. Sociální pracovník sám
- c. Klient a sociální pracovník společně
- d. Rodina a blízcí klienta
- e. Ostatní instituce (škola, MUDr. atp.)

Pojetí úkolově orientovaného přístupu by nejvíce odpovídala volba, že na formulování problému se podílí jak klient, tak svými intervencemi také sociální pracovník (Navrátil, 2001). Tato varianta je volena jako primární (základní) v 5,37 % respondentů zvolených situací (n=5). Málokdy a občas ji pak využili respondenti v 16,13 % (n=15) situací. Klient sám se podílel na formulování svého problému zcela sám ve 2,15 % (n=2) situací. Sociální pracovník se podílel na formulování svého problému zcela sám v 10,70 % (n=10) situací. Rodina sama se podílí na formulování problému v 1,07 % (n=1). Poměrně zajímavým (byť z hlediska ÚOP a nikoliv vlastní praxe OSPOD) je zjištění, že se zhruba ve stejném množství situací podílí na formulování problému částečně (občas) klient sám (n=12; p=0,12), stejně jako instituce, jako jsou školy, lékaři atp. (n=11, p=0,12).

Překážky při identifikaci, exploraci problému a sběru informací

Jak je z Grafu č. 12 patrné, nejčastější variantou pro skoro všechny možné situace v rámci identifikace, explorace problémů a sběru informací je varianta občas. Lze z toho vyvodit, že se u pracovníků SPOD různou měrou ve většině situací objevují všechny překážky. Ze všech respondentů volených situací (n=171) s výjimkou nikdy se varianta občas objevuje v 69 % případů (n=118).

Graf č. 12: Překážky při identifikaci, exploraci problému a sběru informací



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

- Dostávám nepravdivé informace od klienta
- Identifikuji příliš mnoho potíží
- Během rozhovoru problém změní podobu
- Klientovi se těžko hovoří konkrétně
- Ve vyprávění klienta se ztrácím
- Jazyková bariéra (cizojazyčně mluvící klient a obtíže při překladu)
- Moje vlastní nesoustředění (vzpomenu si na vlastní problém atp.)
- Technické potíže (do konzultační místnosti vchází jiní lidé, zvonění telefonu atp.)
- Klient je rozrušený
- Identifikuji problém, který však klient nevidí nebo se o něm nezmiňuje

Pojetí úkolově orientovaného přístupu zmiňuje, že nejčastějšími překážkami bývá při identifikaci, exploraci problému a sběru dat v rámci ÚOP následující překážky:

- „Klient se příliš zabývá detailem a pracovník není schopen porozumět situaci jako celku.
- Klient může být rozrušený a téká od jednoho problému k druhému.
- Sociální pracovník identifikuje problém, který klient nezminil.
- Bylo identifikováno příliš mnoho potíží.
- Problém během rozhovoru změní podobu.
- Klientovi se těžko hovoří konkrétně.

- *Je obtížné uchovat si všechny informace.* “ (Navrátil, 2001, s. 109)

Tyto varianty (překážky) jsou voleny primárně v 1,16 % (n=2) případech. Málo kdy a občas se s výše uvedenými překážkami v rámci spolupráce s nedobrovolným klientem při identifikaci, exploraci problému a sběru dat setkávají respondenti v 63,74 % situacích (n=109).

Postupy při řešení překážek s nedobrovolným klientem

Na otázku odpovědělo celkem 7 respondentů.

„Klientovi se těžko mluví konkrétně“

Jak uvádí Navrátil (2001, s. 109) *„aby sociální pracovník dostal od klienta co nejkonkrétnější informace, je potřeba, aby klienta podporoval ve vyhledávání příkladů a vysvětlil mu, proč je potřebné hovořit specificky.“* 3 respondenti ve volné odpovědi uvedli podobně:

Respondent č. 1: *„Směřuji klienta ke konkrétnosti, k nezobecňování“*

Respondent č. 2: *„Hovoříme o ní, popisuji, jak situaci vnímám já, zajímá mne postoj a názor klienta detailněji, konkrétněji“*

Respondent č. 7: *„Dovedu ho k odpovědi na otázku, i když se mu nechce odpovídat, abych dostala co nejvíce konkrétní informace“*

„Klient může být rozrušený a třepe od jednoho problému k druhému“

Jak uvádí Navrátil (2001, s. 109) *„sociální pracovník by měl dostatečně věnovat klientovi čas a prostor, aby vyjádřil své emoce.“* 2 respondenti ve volné odpovědi uvedli podobně:

Respondent č. 5: *„Pokud je klient rozrušen, nabízím přestávku, vodu, možnost přesunout jednání na později (pokud nejsme vázáni akutností případu.“*

Respondent č. 6: *„Vytrvám v práci s klientem a postupně společně s ním se snažím případ rozklíčit a pak postupně po jednotlivých krocích řešit.“*

5.2 Formulace cílů

Kapitola odpovídá na **DVO 2**: *„Jaká je míra využití ÚOP v rámci fáze formulace cílů u nedobrovolných klientů v praxi OSPOD? Za účelem analýzy bylo respondentům položeno 7 otázek (viz níže a viz Příloha č. 2).*

Dohoda o spolupráci a její náležitosti

Ze všech respondentů volených situací s výjimkou nikdy (n=157) se varianta vždy objevuje v 54,14 % případů (n=85).

Tabulka č. 9: Dohoda o spolupráci a její náležitosti⁴

	SOUČET	PROCENTA
Málo kdy	13	8,28
Občas	31	19,74
Vždy	80	50,95
Celkový součet	157	78,97

Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Na otázku, zda respondenti užívají dohodu o spolupráci⁵ a pokud užívají, tak jaké má obecně v jejich praxi náležitosti, mohli vybírat z následujících možností náležitostí smlouvy:

- a) Zúčastněné strany
- b) Formulace žádoucího výsledku služby (sociální intervence poskytované klientovi)
- c) Termín ukončení
- d) Seznam úkolů pracovníka
- e) Seznam úkolů nedobrovolného klienta
- f) Seznam úkolů blízkých osob nedobrovolného klienta
- g) Seznam úkolů jiných pracovníků ve stejné organizaci
- h) Podmínky, při kterých může být dohoda změněna
- i) Souhrn služeb u jiných institucí
- j) Termíny plnění úkolů
- k) Stanovení opatření k zajištění ochrany dítěte
- l) Časový plán
- m) Počet sezení
- n) Práva a povinnosti nedobrovolného klienta
- o) Práva a povinnosti sociálního pracovníka
- p) Místo konání sezení

⁴ Tabulka č. 9 prezentuje pouze data, které se váží k míře využití ÚOP, neuvádí tak možnosti n) a o), protože nejsou doporučeny v rámci ÚOP.

⁵ Termíny „dohoda o spolupráci“ a „smlouva“ považuji v diplomové práci za totéž. V rámci ÚOP nepanuje shoda, zda se má používat termín „smlouva“ nebo „dohoda“, každý autor preferuje jiný termín. Dalším důvodem užívání obou termínů je osobní setkání s pracovníci SPOD a jejich doporučení (v rámci pilotního výzkumu) užít do dotazníku termín „dohoda o spolupráci“ nebo „IPOD“. V rámci celé práce užívám ale obou termínů (smlouva a dohoda o spolupráci) a považuji je tak za totéž.

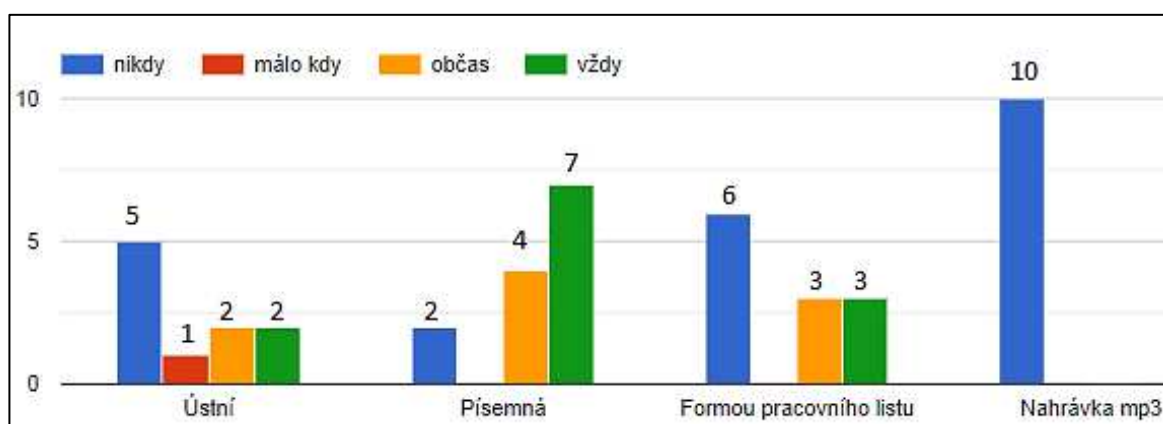
Tabulka č. 9 prezentuje součty všech náležitostí smlouvy (dohody o spolupráci), tedy součet těch náležitostí smlouvy, které se váží pouze k ÚOP. V tabulce č. 9 nejsou zahrnuta práva a povinnosti klienta a sociálního pracovníka, protože je ÚOP nezmiňuje. Řezníček (1994) považuje za důležité, aby smlouva obsahovala, kdo co udělá, za jakých podmínek a do kdy. Dále autor tvrdí, že by smlouva měla obsahovat termínované úkoly dalších pracovníků, sociálního pracovníka a úkoly osob blízkých klientovi a na závěr samozřejmě úkoly klienta. Dále by měla obsahovat výčet osob podílejících se na řešení problémů a žádoucí výsledky. (Coady a Lehmann, 2016) Smlouva by měla mít další náležitosti jako: stanovené problémy a cíle, délku, počet a čas setkání. Obvykle také smlouva obsahuje: podmínky, při kterých může být dohoda změněna, souhrn služeb vyžádaných u jiných institucí a místo konání.

Jak lze vyčíst z tabulky č. 9, nejčastější volenou variantou je varianta vždy. Tato varianta je volena jako primární v 50,95 % (n=80) případů. Lze z toho vyvodit, že všechny náležitosti smlouvy (dohody o spolupráci), které by měla v rámci ÚOP smlouva mít ve většině situací tak respondenti užívají. To znamená, že skoro všechny uvedené náležitosti smlouvy jsou v jejich praxi při sepisování dohody o spolupráci s nedobrovolným klientem obsaženy (kromě náležitostí n) a o)).

Dohoda o spolupráci a její podoba

Nejčastější variantou pro skoro všechny situace je varianta vždy. Ze všech respondenty volených situací s výjimkou nikdy (n=22) se varianta vždy objevuje v 54,54 % případů (n=12).

Graf č. 13: Dohoda o spolupráci a její podoba



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Jak je z grafu č. 13 patrné, nejčastější volenou variantou je varianta vždy. Lze z toho vyvodit, že respondenti využívají ve své praxi jak ústní, tak i písemnou podobu smlouvy v praxi s nedobrovolným klientem.

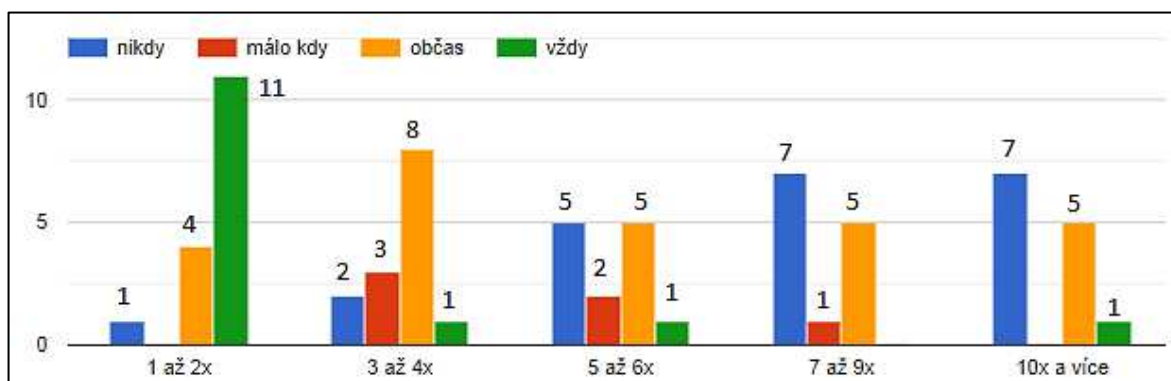
Jak uvádí Epsteinová (2001, In Špiláčková a Nedomová, 2014) smlouva v rámci ÚOP může být písemná či ústní. Výhodou psané smlouvy je kontrola smlouvy, zda bylo úkolu dosaženo či nikoliv. Tyto varianty jsou voleny jako základní (primární) v 40,90 % (n=9) případů. Nejčastěji však respondenti volí písemnou formu dohody. Málo kdy a občas je pak respondenti užívají v 31,81 % (n=7) případů.

I přesto, že varianta nikdy do interpretace dat nebyla použita, v rámci vyplňování dotazníku ji v obou ÚOP preferovaných případech (ústní a písemná podoba smlouvy) zvolili respondenti v (n=7) 31,81 % situací. A „nahrávka mp3“ byla volena nejpočetněji variantou nikdy ze všech možných volených situací v (n=10) v 45,45 % případů.

Setkávání při osobních schůzkách s nedobrovolným klientem v rámci formulace cílů

Nejčastější variantou pro skoro všechny možnosti počtu setkání v rámci formulace cílů je varianta občas. Ze všech respondenty volených počtu setkání v rámci mapování problémů s výjimkou nikdy (n=47) se varianta občas objevuje 57,44 % případů (n=27)

Graf č. 14: Setkávání při osobních schůzkách s nedobrovolným klientem v rámci formulace cílů



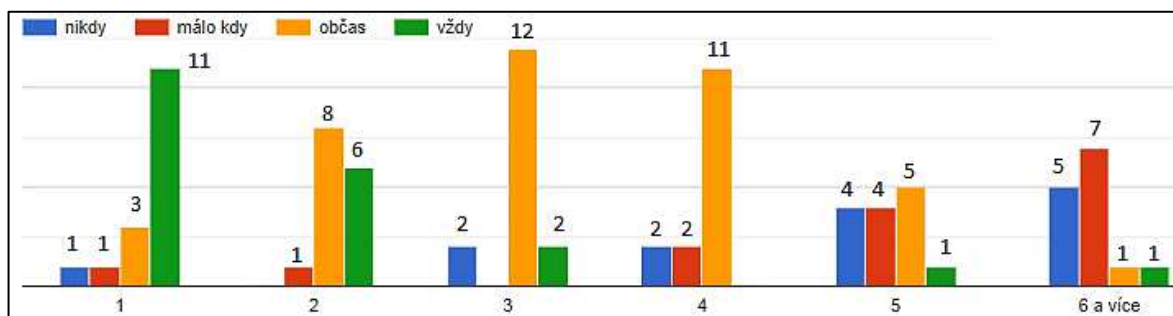
Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Navrátil (2001) v rámci ÚOP doporučuje, aby fáze formulace cílů byla realizována během 3 setkání. Tato varianta je volena jako základní (primární) stejnou měrou variantami občas (25,53 %) a vždy (25,53 %), tedy v 51,06 % (n=24) případů.

Počet problémů vymezovaných v rámci spolupráce při práci s nedobrovolným klientem

Nejčtenější variantou pro skoro všechny možnosti je varianta občas. Ze všech respondenty volených situací s výjimkou nikdy (n=76) se varianta občas objevuje v 52,63 % (n=40).

Graf č. 15: Počet problémů vymezovaných v rámci spolupráce při práci s nedobrovolným klientem



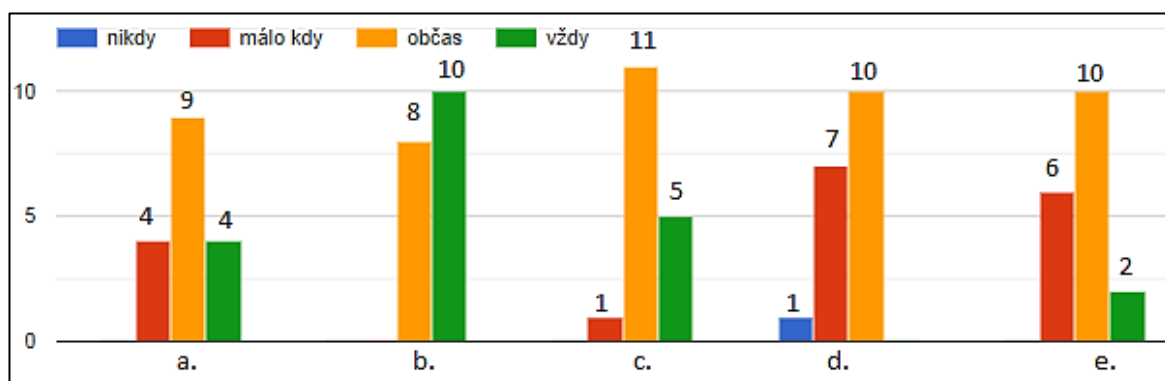
Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Většinou má klient více než jeden problém. Pro efektivitu práce by měl klient a sociální pracovník určit maximálně tři problémy, kterým se budou věnovat. (Doel a Marsh, 1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) Tato varianta je volena jako primární (základní) v 25 % případů (n=19), nejčastěji však v tomto případě respondenti uváděli vytyčení 1 problému (n=11), tedy v 14,47 % případů v rámci spolupráce s nedobrovolným klientem. Málo kdy a občas ji pak využili respondenti v (n=25) 32,89 % případů. Poměrně zajímavé, byť mimo doporučení ÚOP je, že respondenti volili nejčastěji ze všech volených situací variantu občas v (n=11) 14,47 % případů.

Formulace závěrečného znění cíle jednotlivých účastníků spolupráce

Jak je z Grafu č. 16 (na další straně) patrné, nejčastější variantou pro skoro všechny možnosti je varianta občas. Lze z toho vyvodit, že se na formulování závěrečného znění problému podílejí různou měrou ve většině situací všichni zmínění aktéři intervencí sociálních pracovníků (klient, sociální pracovník, rodina, blízcí klienta a ostatní instituce). Ze všech respondenty volených situací s výjimkou nikdy (n=87) se varianta občas objevuje 55,17 % případů (n=48).

Graf č. 16: Formulace závěrečného znění cíle jednotlivých účastníků spolupráce



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

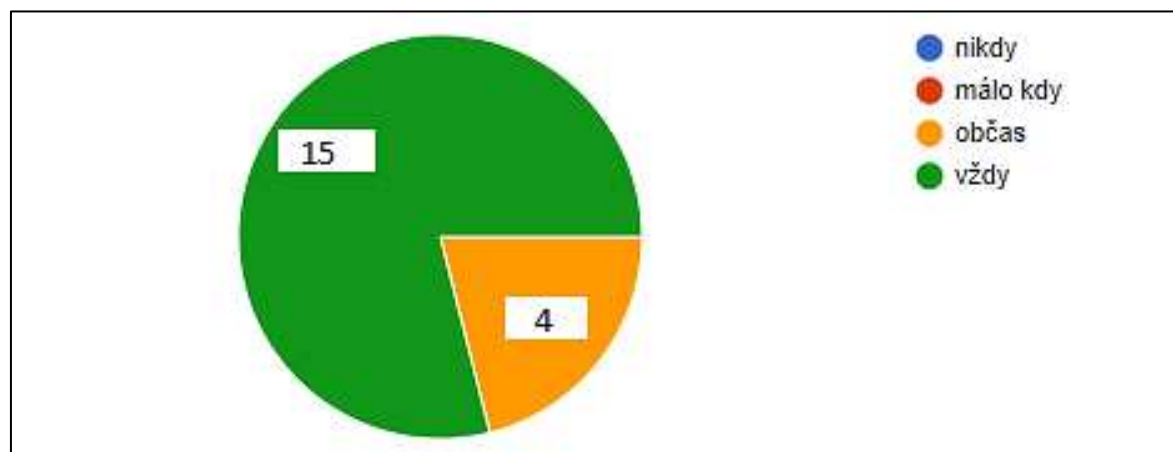
- | | |
|---|--|
| a. Klient sám | d. Rodina a blízcí klienta |
| b. Sociální pracovník sám | e. Ostatní instituce (škola, MUDr. atp.) |
| c. Klient a sociální pracovník společně | |

Pojetí úkolově orientovaného přístupu by nejvíce odpovídala volba, že všechny cíle by měly být definovány klientem. Právě tyto cíle, které definuje klient sám, dávají záruku, že sociální pracovník přetrvá tam, kde je právě klient. Tato varianta je volena jako primární (základní) v 4,59 % situacích (n=4). Málokdy a občas ji pak využili respondenti v 14,94 % (n=13) situacích.

Stanovení časového rámce (do kdy má být cíl splněn)

U této položky dotazníku byli respondenti vyzváni, aby sdělili, jestli si obecně ve své praxi s nedobrovolnými klienty stanovují časové období, do kdy má být cíl splněn. Na položku odpovědělo 19 z 19 respondentů. Většina (n=15) z nich si stanovuje časové období, do kdy má být cíl splněn a popř. 4 respondenti si časový rámec nestanovují.

Graf č. 17: Stanovení časového rámce (do kdy má být cíl splněn)



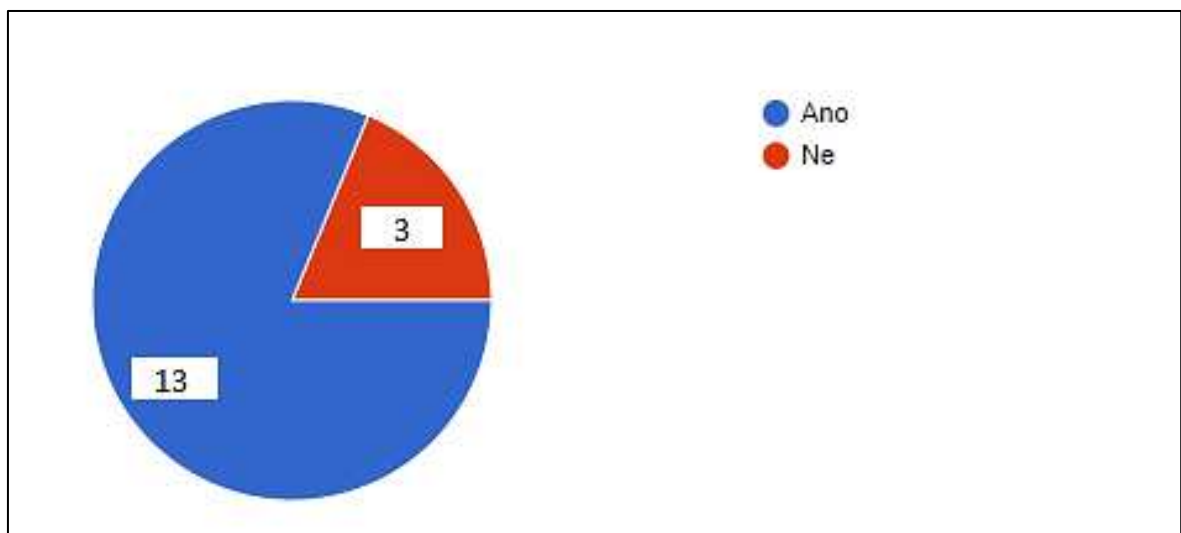
Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Významným faktorem pro úspěšné dosažení vytyčeného cíle je stanovit se časový rámec, ve kterém by mělo být cíle dosaženo. (Špiláčková a Nedomová, 2014). Proto, lze tvrdit, že míra naplnění ÚOP je 78,9 %.

Dohoda o spolupráci a její změna

U této položky dotazníku byli respondenti vyzváni, aby sdělili, jestli si obecně ve své praxi s nedobrovolnými klienty mění dohodu o spolupráci, pokud se změní okolnosti klientova života. Na položku odpovědělo 16 z 19 respondentů. Většina (n=13) z nich si předělává dohodu, když se změní podmínky klientova života a 3 respondenti dohodu vůbec nepředělávají.

Graf č. 18: Dohoda o spolupráci a její změna



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

V rámci ÚOP nemusí být smlouva trvalá. Může být kdykoliv změněna v závislosti na měnících se okolnostech klientova života. (Epstein, 2001) Proto, lze tvrdit, že míra naplnění ÚOP je 81,30 %.

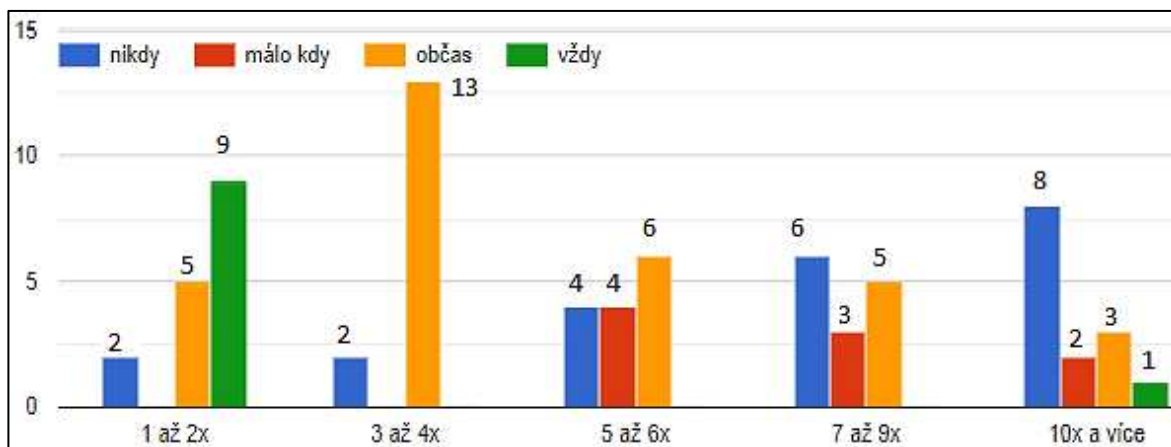
5.3 Fáze – úkoly

Kapitola odpovídá na **DVO 3**: „Jaká je míra využití ÚOP v rámci fáze plánování úkolů u nedobrovolných klientů v praxi OSPOD?“ Za účelem analýzy bylo respondentům položeno 13 otázek (viz níže a viz Příloha č. 2).

Setkávání při osobních schůzkách s nedobrovolným klientem v rámci fáze – úkoly

Jak je z Grafu č. 19 patrné, nejčastější variantou pro skoro všechny možnosti situací je varianta občas. Ze všech respondenty volených možností situací s výjimkou nikdy (n=51) se varianta občas objevuje v (n=32) 62,74 % případů.

Graf č. 19: Setkávání při osobních schůzkách s nedobrovolným klientem v rámci fáze – úkoly



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Pojetí úkolově orientovaného přístupu by nejvíce odpovídalo doporučení 1 až 4 setkání v rámci fáze – úkoly. (Navrátil, 2001) Tato varianta je volena jako primární (základní) v 10,34 % respondenty zvolených možností situací (n=9). Málokdy a občas ji pak využili respondenti v 35,29 % (n=18) případů.

Poměrně zajímavé je, že varianta občas se stejně často vyskytuje v případě 1 až 2 setkání a 7 až 9 setkání. Lze obecně předpokládat, že co klient, to individuum, každý má jiné potřeby, tzn. i jiný průběh spolupráce, různě obtížné úkoly směřující k cíli, počet setkávání apod.

Práce s menšími nebo většími cíli v praxi OSPOD

U této položky dotazníku byli respondenti vyzváni, aby zhodnotili, jestli obecně pracují s menšími cíli anebo spíše s cíli, které jsou větší a kterých není formulováno tolik (je jich formulováno menší množství). Na položku odpovědělo 17 z 19 respondentů. Většina (n=11) z nich (prakticky skoro dvě třetiny) při formulování využívá přístupu, kdy formulují menší cíle, kterých je více.

Graf č. 20: Nastavení menších nebo větších cílů v praxi OSPOD



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

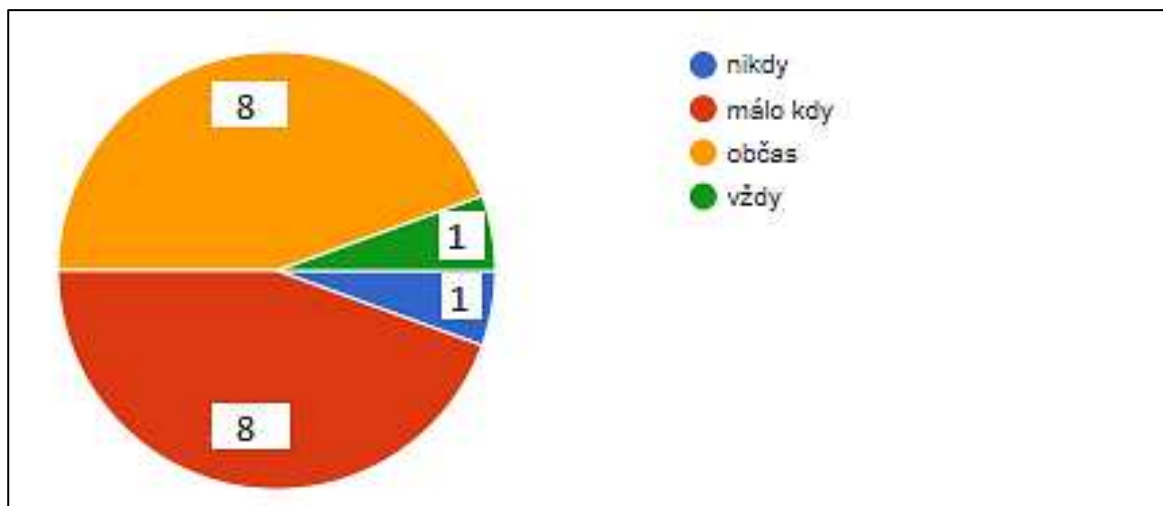
Splnění úkolů a dosažení dílčích cílů klienta motivuje. Tím, že se nastaví více menších cílů, dochází k tomu, že se posiluje šance na kladný výsledek intervence. (Tolson, Reid a Garvin, 2003) Míra naplnění přístupu v rámci této otázky je tedy 64,70 %.

Plánování hypotetických situací („co se stane když“)

U této položky dotazníku byli respondenti vyzváni, aby sdělili, zda plánují s klienty i situace, které jsou hypotetické. Na položku odpovědělo 18 z 19 respondentů.

Z literatury ÚOP vyplývá, že při volbě strategie, jak řešit překážky v rámci ÚOP, je důležité rozlišit mezi překážkami potenciálními a aktuálními. Doporučuje se, aby v rámci plánování hypotetických situací se sociální pracovník zeptal klienta, např. otázkou „co kdyby, co když“. Aplikace ÚOP ve všech respondenty vnímaných situacích je 5,56 %. Občas aplikuje v tomto ohledu ÚOP přístup 8 respondentů (n=8), což by občasné míře naplnění odpovídalo ve 44,44 % (viz graf č. 21 na další straně).

Graf č. 21: Plánování hypotetických situací („co se stane když“)

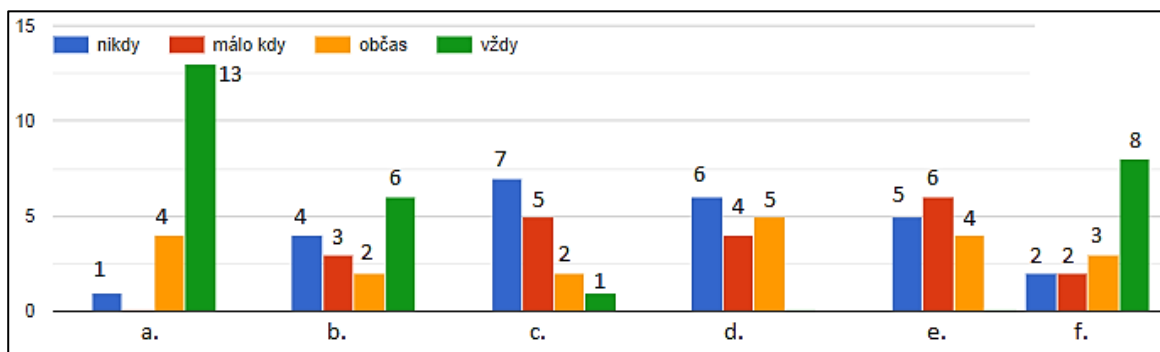


Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Hodnocení úkolů

Nejčastější variantou pro skoro všechny možnosti je varianta vždy. Ze všech respondenty volených situací s výjimkou nikdy (n=68) se varianta vždy objevuje v (n=28) 41,17 % případů.

Graf č. 22: Hodnocení úkolů



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Respondenti mohli vybírat z následujících možností situací:

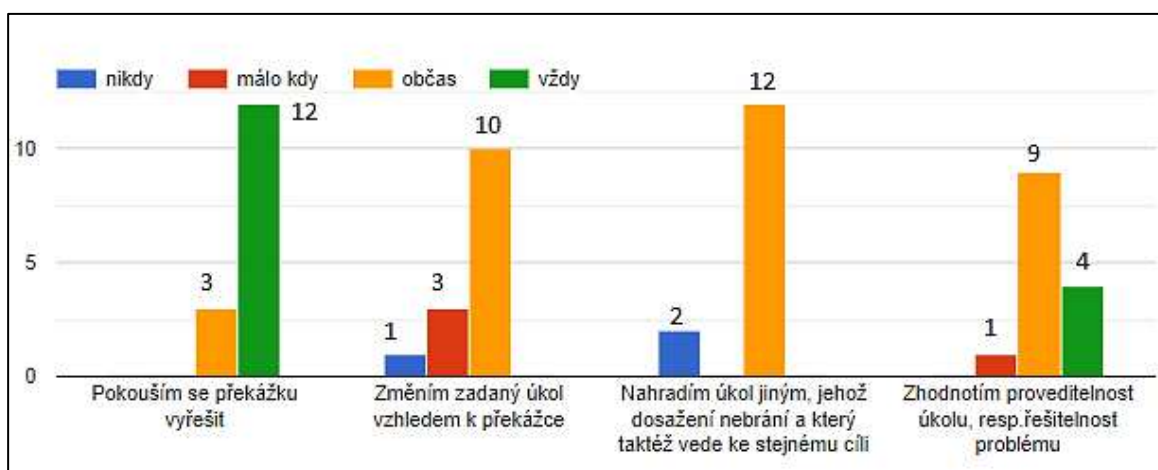
- | | |
|------------------------------|----------------------------------|
| a) Průběžně | d) Pouze na přání 3. strany |
| b) Pouze na závěr spolupráce | e) Pouze na přání rodiny klienta |
| c) Pouze na přání klienta | f) Na každém setkání |

V rámci ÚOP by na každém setkání spolu klient a pracovník měli sestavovat přehled plnění úkolů, které odsouhlasili na minulých sezeních. Základní otázkou zůstává: Bylo splněno to, co se dohodlo mezi klientem a pracovníkem? A jak úspěšně se to splnilo? (Navrátil, 2001) Jak uvádí zmíněná literatura, hodnocení úkolů v rámci ÚOP by mělo proběhnout vždy na každém setkání. Tato varianta je volena jako primární (základní) v 11,76 % (n=8) situací. Málo kdy a občas ji pak využili respondenti v 7,35 % (n=5) případů. Nejčtenější variantou, poměrně podobnou byla varianta, že „průběžně“. Tato varianta byla volena jako základní v (n=13) 19,11 % případů.

Překážky a jejich možnosti řešení

Jak je z Grafu č. 23 patrné, nejčastější variantou pro skoro všechny možnosti práce je varianta občas. Ze všech respondenty volených možností práce s výjimkou nikdy (n=54) se varianta občas objevuje v (n=34) 62,96% případů.

Graf č. 23: Možnosti práce s překážkami u nedobrovolných klientů



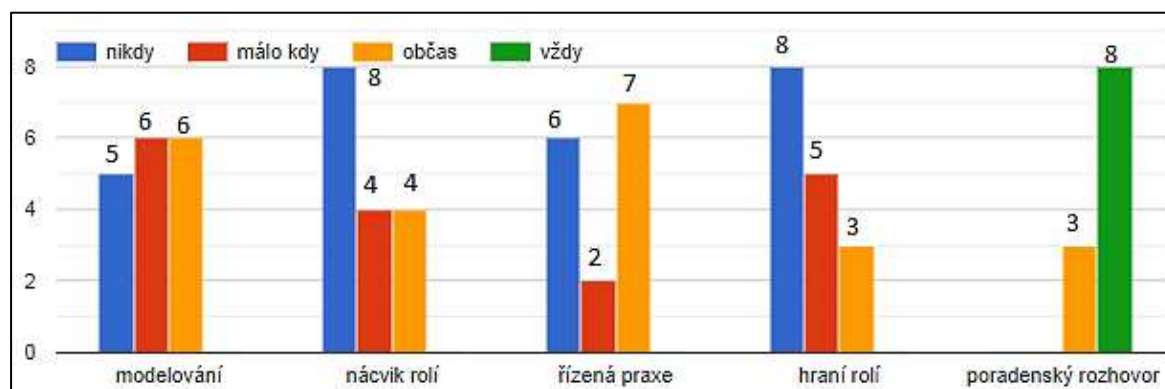
Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Reid (1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) v rámci ÚOP doporučuje čtyři způsoby, jak s překážkami pracovat: pokoušet se překážku vyřešit; změnit úkol; nahradit úkol jiným úkolem a který povede ke stejnému cíli a nic v tom nebude bránit nebo zhodnotit řešitelnost, proveditelnost problému. Tyto varianty jsou voleny jako primární (základní) v 29,62 % (n=16) případů. Málokdy a občas je pak respondenti využívají v 64,81 % (n=38) případů. Poměrně zajímavé je, že respondenty volená (variantou vždy) možnost práce „pokouším se překážku vyřešit“ v 22,22 % (n=12) případů, je stejně tak často volená jako možnost práce (variantou občas) „nahradím úkol jiným, jehož dosažení nebrání a který taktéž vede ke stejnému cíli“, a to stejně v 22,22 % (n=12) případů.

Možnosti příprav na realizaci úkolu

Jak je z Grafu č. 24 patrné, nejčastější variantou pro skoro všechny možnosti práce je varianta občas. Ze všech respondenty volených možností práce s výjimkou nikdy (n=48) se varianta občas objevuje v (n=23) 47,91 % případech.

Graf č. 24: Možnosti příprav na realizaci úkolu



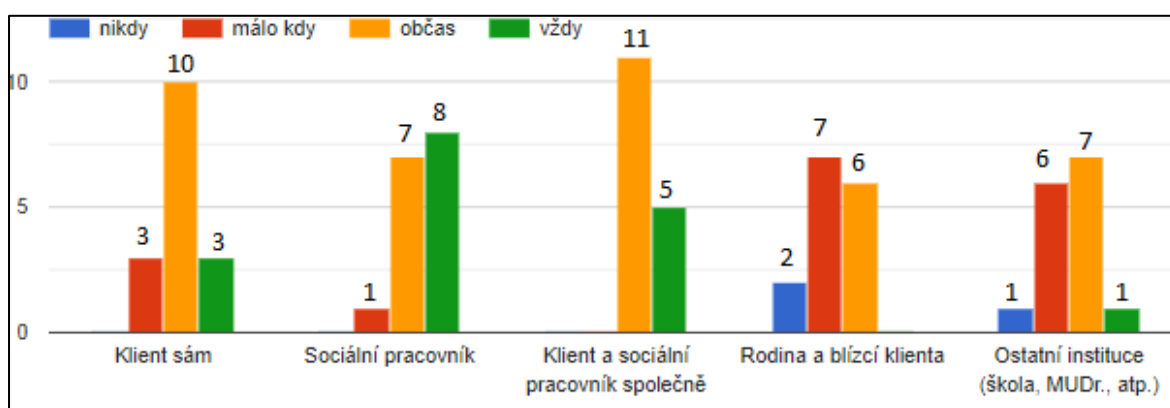
Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Velmi důležitou aktivitou k celkovému vyřešení problému je realizace úkolů klientem. Klient je ten, kdo dokáže všechny úkoly zrealizovat sám, bez jakéhokoliv zapojení sociálního pracovníka, tak to vnímá ÚOP. Sociální pracovník může ale pomoci během přípravy klienta na řešení úkolů prostřednictvím např. nácviku rolí nebo hraní rolí, pomocí řízené praxe, rozhovoru a modelování. Tyto varianty jsou voleny jako primární (základní) v 16,66 % respondenty zvolených možností práce (n=8), tedy vždy v 8 případech se jedná o poradenský rozhovor. Málokdy a občas je pak respondenti využívají v 83,33 % (n=40) případech. I přesto, že variantu nikdy nezahrnujeme do interpretace, je poměrně zajímavé, že možnost práce jako je nácvik rolí (n=8) a hraní rolí (n=8) byly zvoleny respondenty jako nevyužívané (neodpovídající ÚOP) stejně často, a to v 33,33 % (n=16) případech. V rámci pilotního výzkumu a osobního setkání s pracovníci SPOD mi bylo sděleno, že se nejčastěji obecně v jejich praxi v rámci příprav na realizaci úkolu klientem jedná o rozhovor. Na způsob práce s nedobrovolným klientem formou nácviku rolí nebo hraní rolí mi pracovnice v rámci diskuse nad dotazníkem odpověděla „není na to čas, klienti by to asi ani nechtěli a já taky ne“.

Formulace jednotlivých úkolů zaměřených na řešení problému

Jak je z Grafu č. 25 patrné, nejčastější variantou pro skoro všechny možnosti je varianta občas. Lze z toho vyvodit, že se na formulování závěrečného znění úkolu podílejí různou měrou ve většině situací všichni zmínění aktéři intervencí. Ze všech respondentů zvolených situací s výjimkou nikdy (n=75) se varianta občas objevuje v 54,66 % případů (n=41).

Graf č. 25: Formulace jednotlivých úkolů zaměřených na řešení problému



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Pojetí úkolově orientovaného přístupu by nejvíce odpovídala volba, že hlavní slovo při výběru úkolů má klient. Tato varianta je volena jako primární (základní) v 4 % respondentů zvolených situací (n=3). Málokdy a občas ji pak využili respondenti v 17,33 % (n=13) situací.

Způsoby řešení nízké motivace nedobrovolného klienta k řešení problémů

Na otázku odpovědělo celkem 5 respondentů.

Motivace

Když sociální pracovník pracuje s klientem, který nemá motivaci řešit svoji situaci, měl by povzbuzovat jeho reálná očekávání a pomoci mu nasměrovat jeho pozornost ke kladným důsledkům, které mohl klient přehlédnout. Nízká motivace bývá nejčastější překážkou při řešení klientových problémů. Při řešení překážek by měl být sociální pracovník empatický a otevřený. Měl by umět poskytnout klientovi prostor pro vyjádření jeho pocitů. (Tolson, Reid a Garvin, 2003) Respondent č. 1 a respondent č. 2 ve volné odpovědi uvedli, že se snaží nemotivovaného klienta povzbuzovat, stejně jako to doporučuje ÚOP.

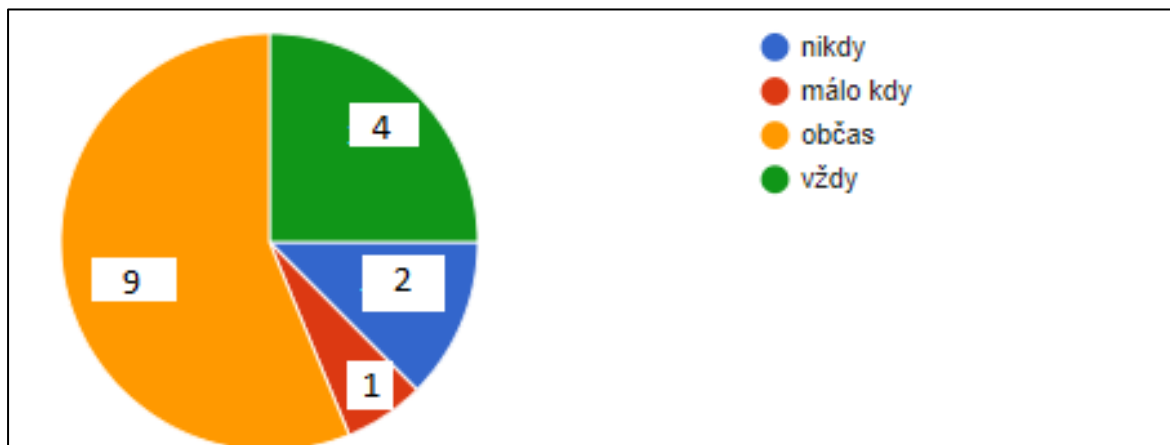
Pracovník se může nemotivovaného klienta zeptat, např. „co kdyby, co když“, to z toho důvodu, aby si klient představil, jaké dopady může mít neřešení jeho situace. (Epstein 1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) Respondent č. 4 ve své volné odpovědi uvedl, stejně jako to doporučuje ÚOP, že klientovi popisuje, jaké následky může mít jeho nemotivované chování. Tento respondent ještě navíc uvádí, že využívá „psychologické triky“ k tomu, aby zvýšil klientovu motivaci řešit jeho problémy.

Poměrně zajímavým, byť ne z hlediska ÚOP, ale z praxe pracovníků SPOD, je zjištění, že respondent č. 3 uvedl „využívám opatření směřující k ochraně práv dítěte“ a respondent č. 5 uvedl podobně „opatření směřující k ochraně práv dítěte“ jako způsob řešení motivace nedobrovolného klienta. Na základě tohoto zjištění, lze předpokládat, že respondenti (n=2) ve 40 % případů v této situaci se řídí zákonem č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí (§ 10 – § 38 b. „Opatření sociálně-právní ochrany“).

Přehled plnění úkolů (sumarizace)

U této položky dotazníku byli respondenti vyzváni, aby sdělili, zda sestavují obecně ve své praxi přehled plnění úkolů (tzv. sumarizaci), kterou by měl nedobrovolný klient v následujícím období podniknout. Na položku odpovědělo 16 z 19 respondentů. Většina (n=9) respondentů odpověděla, že sestavují tzv. sumarizaci ve své praxi občas.

Graf č. 26: Sumarizace



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

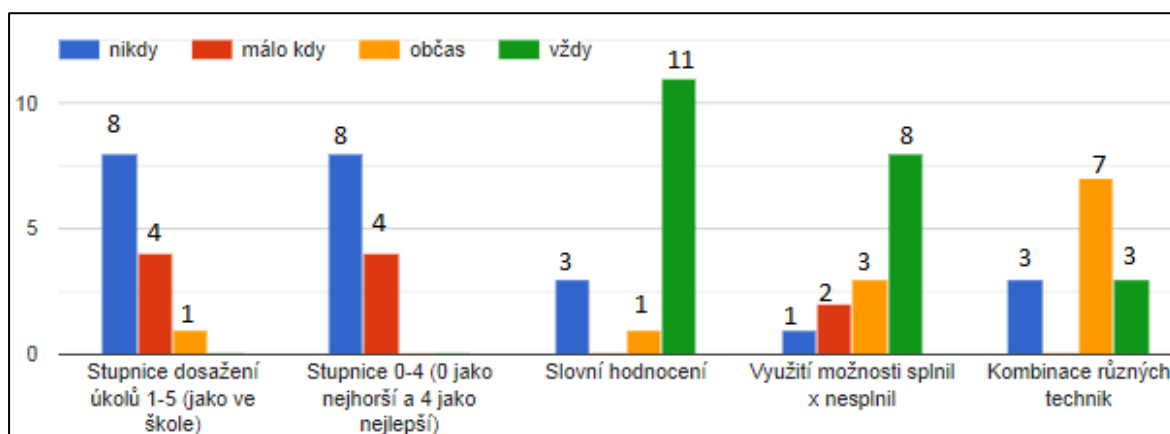
Z literatury vyplývá, že přehled úkolů (tzv. sumarizace) by měla být realizována v rámci každého setkání, během kterého došlo k odsouhlasení či naplánování jednoho nebo více nových úkolů. (Tolson, Reid a Garvin, 2003)

Míra naplnění ÚOP se určuje v případě odpovědi vždy (tedy tehdy, když se pracovník SPOD drží doporučení, které plyne z výše uvedené literatury pro ÚOP). Míra naplnění ÚOP je tedy 25 % (míra využití se odvíjí od n=4).

Techniky k vyhodnocování úspěšnosti plnění úkolů

Jak je z Grafu č. 27 patrné, nejčastější variantou pro skoro všechny možnosti je varianta vždy. Lze z toho vyvodit, že při vyhodnocování úspěšnosti plnění úkolů využívají respondenti různou měrou ve většině situací všechny zmíněné techniky. Ze všech respondenty volených situací s výjimkou nikdy (n=44) se varianta vždy objevuje 50 % případů (n=22).

Graf č. 27: Techniky k vyhodnocování úspěšnosti plnění úkolů



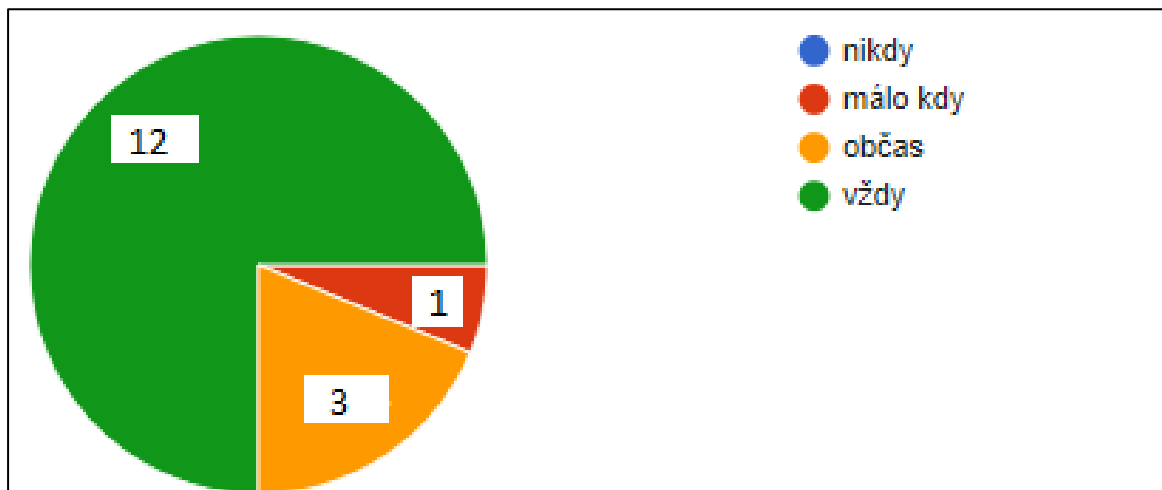
Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Hodnocení v rámci ÚOP by mělo být založeno na dialogu mezi klientem a sociálním pracovníkem. K hodnocení úspěšnosti plnění úkolů v rámci ÚOP lze využít hned několik technik, např. měřicí škály, bodové škály, tabulky a grafy tak, aby klient mohl vizuálně vidět svoje pokroky. Tyto varianty byly voleny jako primární 31,81 % (n=14) případů. Málo kdy a občas v 38,63 % (n=17) případů. Veškeré tyto techniky ale neposkytují dostatečnou zpětnou vazbu, a proto je důležité, aby vyhodnocování pracovník doplnil o diskusi, jak je již zmíněno výše. (Tolson, Reid a Garvin, 2003) Tato varianta jako primární byla volena v 25 % (n=11) případů.

Stanovení časového rámce (do kdy má být úkol splněn)

U této položky dotazníku byli respondenti vyzváni, aby sdělili, zda si stanovují s nedobrovolným klientem časové období, do kdy má být úkol splněn. Na položku odpovědělo 16 z 19 respondentů. Většina (n=12) z nich stanovují časové období vždy.

Graf č. 28: Stanovení časového rámce (do kdy má být úkol splněn)



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

V rámci plánování detailů realizace úkolů je vhodné, aby klient spolu se sociálním pracovníkem odpověděli na otázku „jak dlouho to bude trvat“, tedy aby bylo stanovené časové období, do kdy by měl být úkol splněn. (Tolson, Reid a Garvin, 2003) Míra naplnění ÚOP pak je tedy 75 % (n=12).

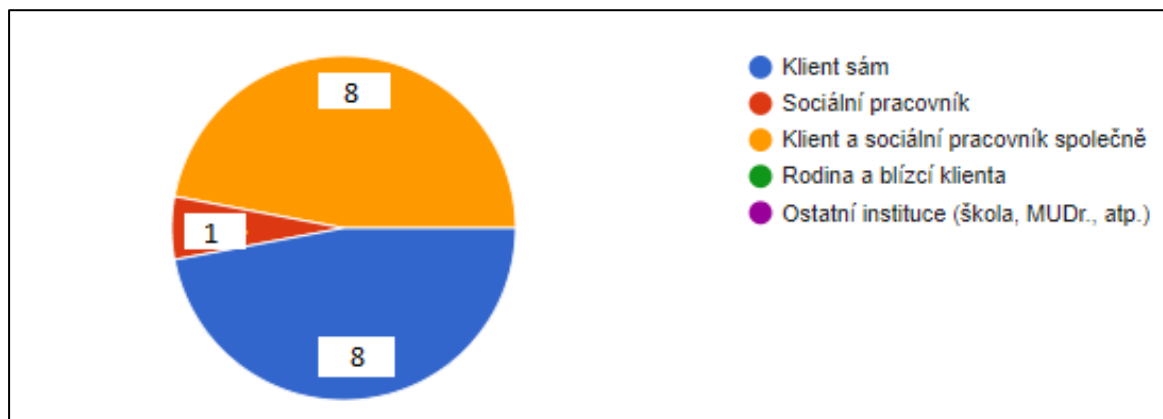
Realizace úkolů nedobrovolného klienta

U této položky dotazníku byli respondenti vyzváni, aby sdělili, kdo realizuje úkoly nedobrovolného klienta. Na položku odpovědělo 17 z 19 respondentů. Respondenti stejně často volili variantu klient sám (n=8) s variantou klient a sociální pracovník společně (n=8).

Klíčem k celkovému vyřešení problému je realizace úkolů klientem. Většinou klient je ten, kdo dokáže všechny úkoly podniknout sám, bez jakéhokoliv zapojení sociálního pracovníka (n=8). Sociální pracovník může klientovi pomoci během příprav na řešení úkolů. Jedná se o hraní rolí, modelování, řízenou praxi klienta apod.

Mohou ale nastat situace, kdy pracovník nebo sociální asistent doprovází klienta při plnění úkolů v „terénu“, v této situaci je na místě, aby pracovník byl emocionální podporou klientovi (n=8). (Reid, 1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014) Míra naplnění ÚOP je tedy 94,11% (míra využití se odvíjí od n=16). V 5,88% (n=1) případech realizuje úkoly nedobrovolného klienta sociální pracovník sám (viz graf č. 29)

Graf č. 29: Realizace úkolů nedobrovolného klienta

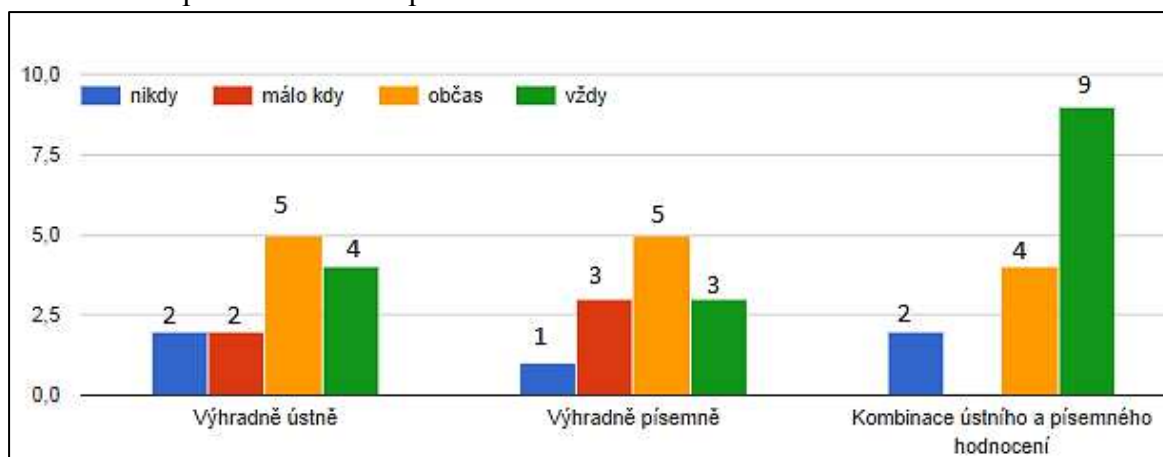


Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Způsob hodnocení plnění úkolů

Jak je z Grafu č. 30 patrné, nejčastější variantou pro skoro všechny možnosti je varianta vždy. Lze z toho vyvodit, že při hodnocení plnění úkolů využívají respondenti různou měrou ve většině situací všechny zmíněné techniky hodnocení plnění úkolů. Ze všech respondentů volených situací s výjimkou nikdy (n=35) se varianta vždy objevuje 45,71 % případů (n=16).

Graf č. 30: Způsob hodnocení plnění úkolů



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Nejllepším způsobem jak hodnotit plnění úkolů je kombinace ústního a písemného hodnocení. (Tolson, Reid a Garvin, 2003) Tato varianta je volena jako primární (základní) v 25,71% respondenty zvolených situací (n=9). Občas ji pak využívají respondenti v 11,42 % (n=4) případech. Varianta výhradně ústně byla zvolena respondenty jako primární (základní) v 11,42% (n=4) situacích. Málo kdy a občas v 20% (n=7) případech. Varianta výhradně písemně byla zvolena jako primární v 8,57 % (n=3). Občas a málo kdy pak v 22,85 % (n=8) situacích.

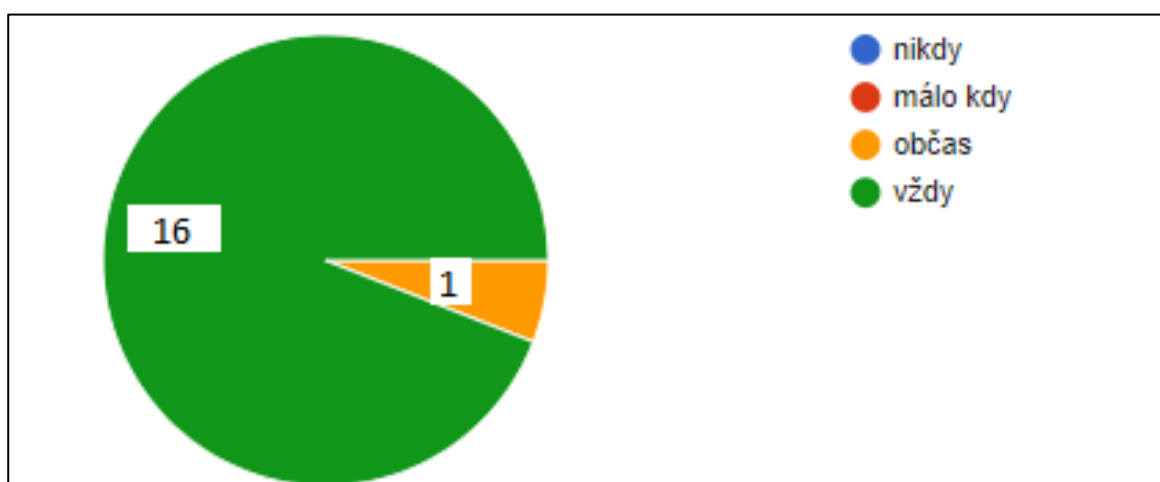
5.4 Fáze ukončení

Kapitola odpovídá na **DVO 4**: „Jaká je míra využití ÚOP v rámci fáze ukončení u nedobrovolných klientů v praxi OSPOD?“ Za účelem analýzy bylo respondentům položeno 10 otázek (viz níže a viz Příloha č. 2).

Závěrečné zhodnocení problému (dosažení cíle)

U této položky dotazníku byli respondenti vyzváni, aby sdělili, zda probíhá v jejich praxi v rámci fáze ukončení spolupráce závěrečné zhodnocení problému (dosažení cíle) nedobrovolného klienta. Na položku odpovědělo 17 z 19 respondentů. Respondenti v 94,10 % (n=16) primárně (základně) volili, že vždy.

Graf č. 31: Závěrečné zhodnocení problému



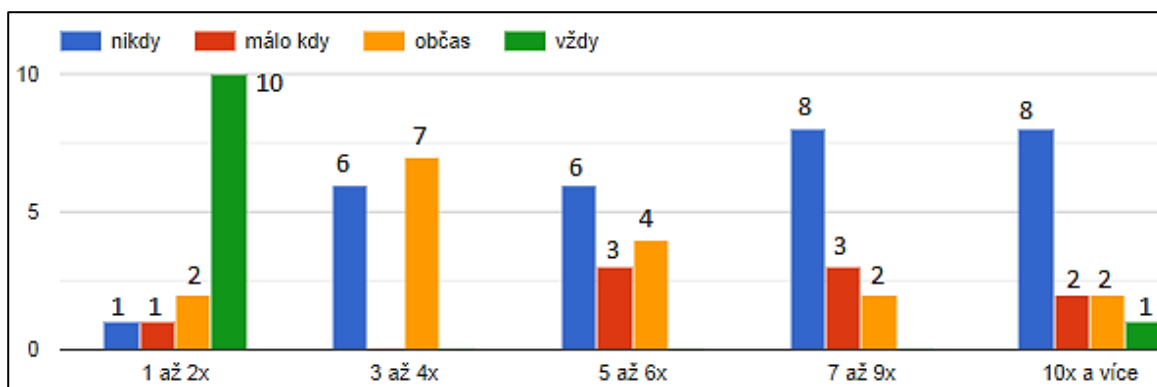
Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Pojetí ÚOP by nejvíce odpovídala volba, že závěrečné zhodnocení problému by mělo v rámci fáze ukončení proběhnout vždy. Mělo by být mnohem důkladnější než předešlá průběžná hodnocení. Míra naplnění ÚOP tak je 94,10 %.

Setkávání při osobních schůzkách s nedobrovolným klientem v rámci fáze ukončení

Nejčastější variantou pro skoro všechny možnosti počtu setkání v rámci formulace cílů je varianta občas. Ze všech respondenty volených počtu setkání v rámci mapování ukončení s výjimkou nikdy (n=37) se varianta občas objevuje 45,94 % případů (n=17).

Graf č. 32: Setkávání při osobních schůzkách s nedobrovolným klientem v rámci fáze ukončení



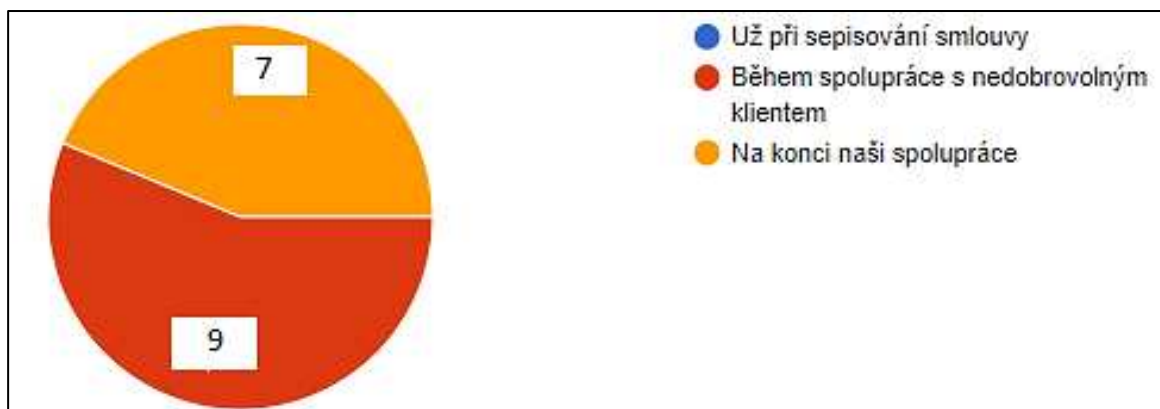
Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Navrátil (2001) v rámci ÚOP doporučuje, aby závěrečná fáze byla realizována během 3 setkání. Tato varianta je volena jako základní (primární) v 27,02 % (n=10) případů. Málo kdy a občas je volena v 27,02 % (n=10) situací.

Časové ukotvení celkového rozsahu spolupráce s nedobrovolným klientem

U této položky dotazníku byli respondenti vyzváni, aby sdělili, kdy rozhodují o celkovém rozsahu spolupráce s nedobrovolným klientem. Na položku odpovědělo 16 z 19 respondentů. Většina (n=9) respondentů odpověděla, že v časovém rámci rozhodují během spolupráce s nedobrovolným klientem.

Graf č. 33: Časové ukotvení celkového rozsahu spolupráce s nedobrovolným klientem



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

O zakončení spolupráce v rámci ÚOP se rozhoduje už při sepisování smlouvy. To však neznamená, že kontakt mezi sociálním pracovníkem a klientem končí dnem, který je uveden v dohodě o spolupráci. Zakončení spolupráce vždy souvisí s naplněním odsouhlaseného cíle. (Navrátil, 2001). Míra naplnění ÚOP je tedy 0 %, protože respondenti v tomto ohledu neaplikují jeden z důležitých postupů ÚOP, tedy, že dopředu není jasné, jak dlouho bude spolupráce probíhat. Lze reflektovat, že tento výsledek výzkumu je logický z hlediska legislativy, kdy spolupráce podle zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí končí až obecně tehdy, kdy se pomoc ze strany OSPOD jeví jako už nepotřebná, tedy cíle, které byly vytyčeny v rámci spolupráce a jsou splněny. To však nebrání tomu ÚOP použít, protože spolupráce může sestávat z na sebe navazujících sekvencí formulování problémů a cílů, formulování časové osy a další práce.

Rozloučení s nedobrovolným klientem

Na otázku odpovědělo celkem 6 respondentů.

Ukončení spolupráce v rámci ÚOP, by mělo obsahovat rozhovor o efektivitě ukončení kontaktů, o dosavadním pozitivním vývoji, o zhodnocení jednotlivých úkolů v rámci společných setkávání, o způsobech, jakými klient zvládá strach z nových situací a o dalších klientových plánech do budoucna. (Navrátil, 2001)

Posílení úspěchu

Důležité je, aby sociální pracovník ve fázi ukončení (v rámci ÚOP) pochválil klienta za jeho snahu a dosažené úspěchy. Je velmi vhodné, aby mu připomněl, co naplánoval, co se podařilo zrealizovat, čeho všeho dosáhl a především, jak mu tyto úkoly pomohly vyřešit jeho problémy. (Tolson, Reid a Garvin, 2003) Epstein (1992) V rámci ÚOP se doporučuje, aby pracovník klientovi nabídl, pokud bude něco potřebovat, že se kdykoliv na něj může obrátit. Dva respondenti ve volné odpovědi sdělili (viz níže), jak nejčastěji probíhá rozloučení s nedobrovolným klientem v jejich praxi. Tyto odpovědi jsou v souladu s doporučením ÚOP.

Respondent č. 2: *„Oceněním pozitivních změn, přáním úspěchů a nabídky otevřených dveří zpět ke spolupráci“*

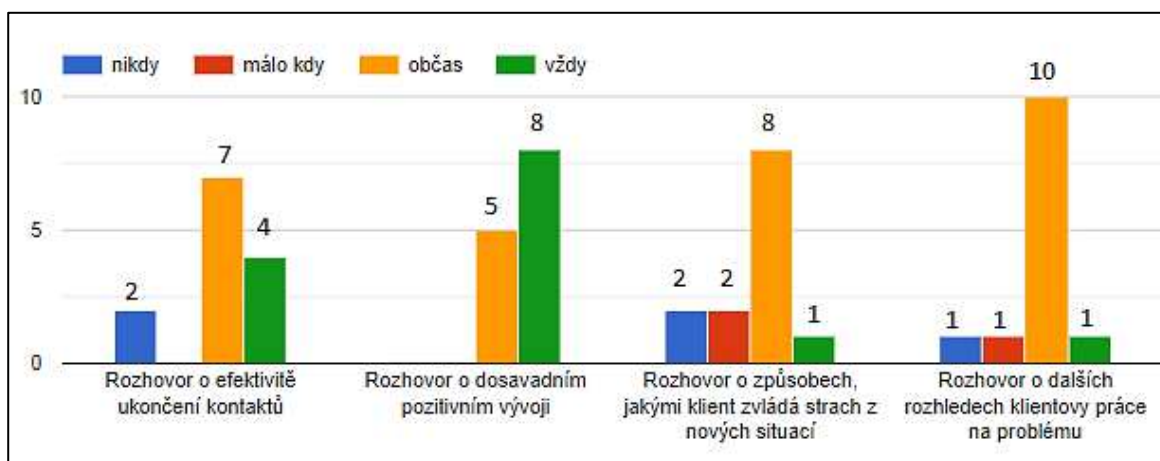
Respondent č. 4: *„Důvody ukončení spolupráce, nabídka, že se na nás může zase obrátit“.*

Zajímavou odpověď uvedl respondent č. 5: *„hlučně-výčitky, kritika na všechny a všechno“.*

Možné rozhovory využívané v rámci přípravy na ukončení spolupráce

Nejčastější variantou pro skoro všechny možnosti rozhovorů v rámci přípravy na ukončení spolupráce je varianta občas. Ze všech respondenty volených možných situací s výjimkou nikdy (n=47) se varianta občas objevuje 63,82 % případů (n=30).

Graf č. 34: Rozhovory využívané v rámci přípravy na ukončení spolupráce



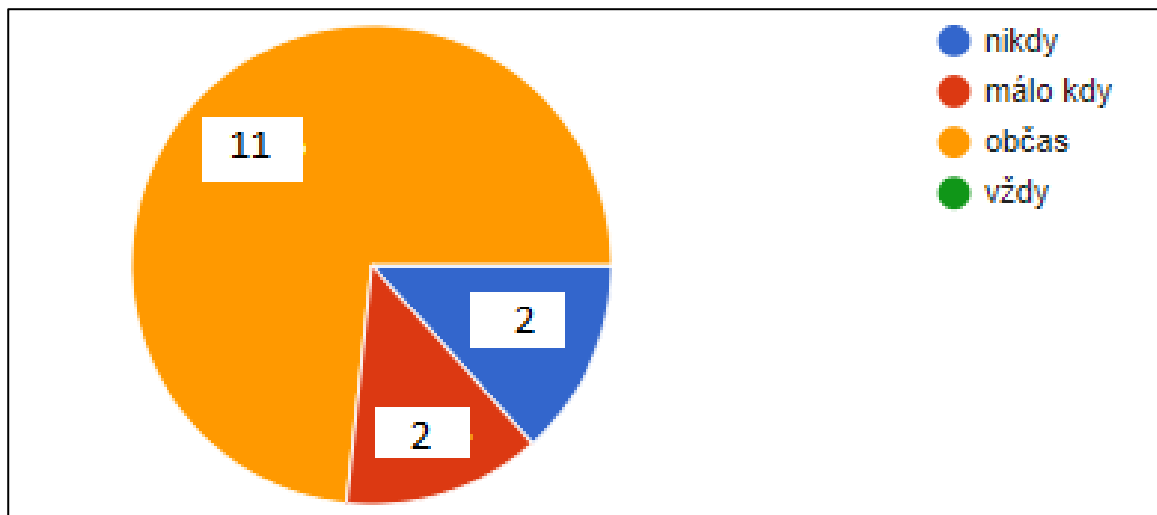
Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

V rámci ÚOP a příprav na ukončení práce mezi klientem a pracovníkem by měl proběhnout rozhovor o efektivitě, o pozitivním vývoji, o způsobech, jakými klient zvládá strach z nových situací a o rozhledech do budoucna. (Navrátil, 2001) Tyto varianty jsou primárně (základně) využívané v praxi OSPOD v 29,78 % případů (n=14). Málo kdy a občas jsou pak využívané v (n=33) 70,21 % případů. Lze z toho vyvodit, že respondenti využívají ve skoro všech volených situacích všechny typy rozhovorů v rámci příprav na ukončení spolupráce.

Kritika v závěrečném hodnocení vůči nedobrovolnému klientovi

U této položky dotazníku byli respondenti vyzváni, aby sdělili, jak často používají při svém závěrečném hodnocení kritiku vůči klientovi. Na položku odpovědělo 15 z 19 respondentů. Většina (n=11) respondentů odpověděla, že kritiku v závěrečném hodnocení vůči nedobrovolnému klientovi využívají občas (viz graf č. 35 na další straně)

Graf č. 35: Kritika v závěrečném hodnocení vůči nedobrovolnému klientovi



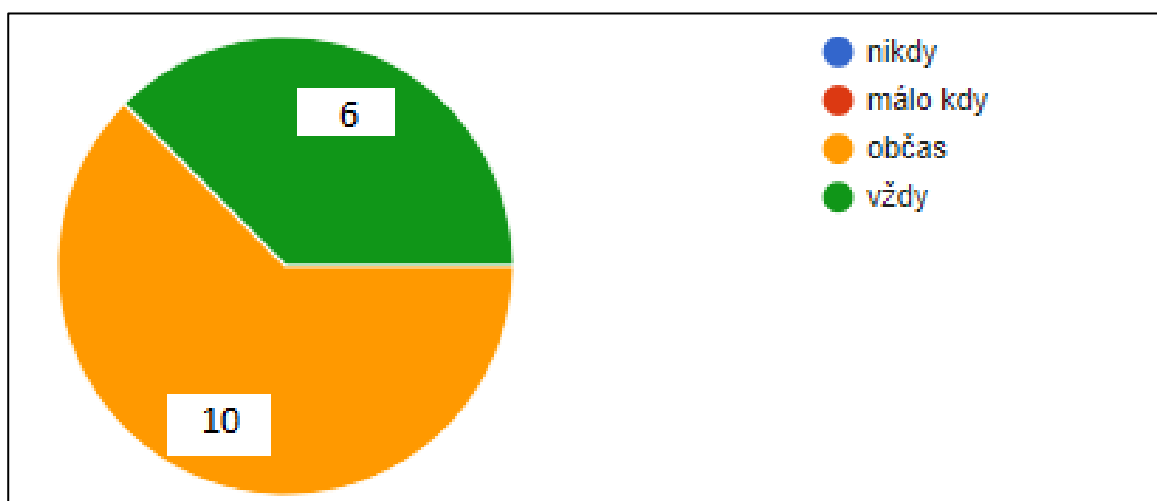
Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Jak uvádí teorie ÚOP, sociální pracovník se má vyhýbat jakékoliv kritice nebo trestům klienta v rámci závěrečného hodnocení. Přesto by neměly být neúspěchy úplně ignorovány. (Tolson, Reid a Garvin, 2003) Míra naplnění ÚOP je tedy 13,33 %.

Pochvala v závěrečném hodnocení vůči nedobrovolnému klientovi

U této položky dotazníku byli respondenti vyzváni, aby sdělili, jak často používají při svém závěrečném hodnocení pochvalu vůči klientovi. Na položku odpovědělo 16 z 19 respondentů. Většina (n=10) respondentů odpověděla, že kritiku využívají občas.

Graf č. 36: Pochvala v závěrečném hodnocení vůči nedobrovolnému klientovi



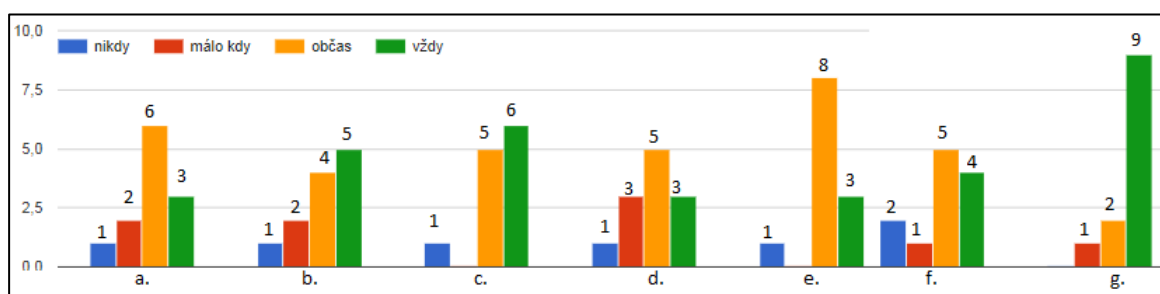
Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Jak uvádí literatura ÚOP, sociální pracovník by měl poukázat na to, čeho všeho klient dosáhl, co se mu podařilo všechno zrealizovat. (Tolson, Reid a Garvin, 2003). Míra naplnění ÚOP je tedy 37, 50%.

Využití doporučených otázek (které mohou pomoci zhodnotit průběh spolupráce) ÚOP ve fázi ukončení

Nejčastější variantou pro skoro všechny možné situace je varianta občas. Ze všech respondenty volených možných situací s výjimkou nikdy (n=77) se varianta občas objevuje 45,45 % případů (n=35).

Graf č. 37: Využití doporučených otázek (které mohou pomoci zhodnotit průběh spolupráce) ÚOP ve fázi ukončení



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Doel a Marsh (1992, In Špiláčková a Nedomová, 2014, s. 67) doporučují v rámci ÚOP otázky (níže), které mohou být nápomocné k zhodnocení průběhu spolupráce a dosažených úkolů. Otázky byly nabídnuty jako možné odpovědi na otázku (viz Příloha č. 2)

„Je problém, na němž jsme společně pracovali, ten, který jste chtěl nejvíce řešit? (a.)

(a.)

Pokud ne, je zde nějaký jiný problém, který byste chtěl společně řešit? (b.)

Nakolik podle vás bylo cílů dosaženo? (c.)

Nakolik podle vašeho okolí (rodiny, přátel) bylo cílů dosaženo? (d.)

Co si myslíte o způsobu, jak jsme spolu pracovali? (e.)

Jak se cítíte ohledně budoucnosti teď, když je naše spolupráce u konce? (f.)

Je ještě něco, co byste si přál řešit?“ (g.)

Tyto varianty jsou respondenty voleny primárně v 42,85 % (n=33) případech. Málo kdy a občas jsou voleny v 57,14 % (n=44) případů. Nejčastěji (primárně) je však využívaná otázka: *Je ještě něco, co byste si přál řešit?* Dále pak nejčastější volenou variantou občas je otázka: *Co si myslíte o způsobu, jak jsme spolu pracovali?*

Úspěšnost řešení potíží nedobrovolných klientů

Na otázku, jak se respondentům daří, obecně v jejich praxi řešit potíže při práci s nedobrovolnými klienty odpovědělo celkem 6 respondentů. Ve volných odpovědích respondenti uvedli následovně:

Tabulka č. 10: Řešení potíží u nedobrovolných klientů

Respondent č. 1: U většiny případů dojde alespoň k minimálnímu pozitivnímu posunu, někdy ne v hlavní věci, ale v problému vedlejším. I to je však třeba u klienta ocenit.
Respondent č. 2: je to individuální
Respondent č. 3: neochota spolupracovat se velmi negativně odráží na podobě spolupráce, situaci se stále snažím řešit vstřícným přístupem, ne však v situacích, kdy jde o bezprostřední ohrožení dítěte
Respondent č. 4: nedaří
Respondent č. 5: 50%
Respondent č. 6: zpravidla dobře

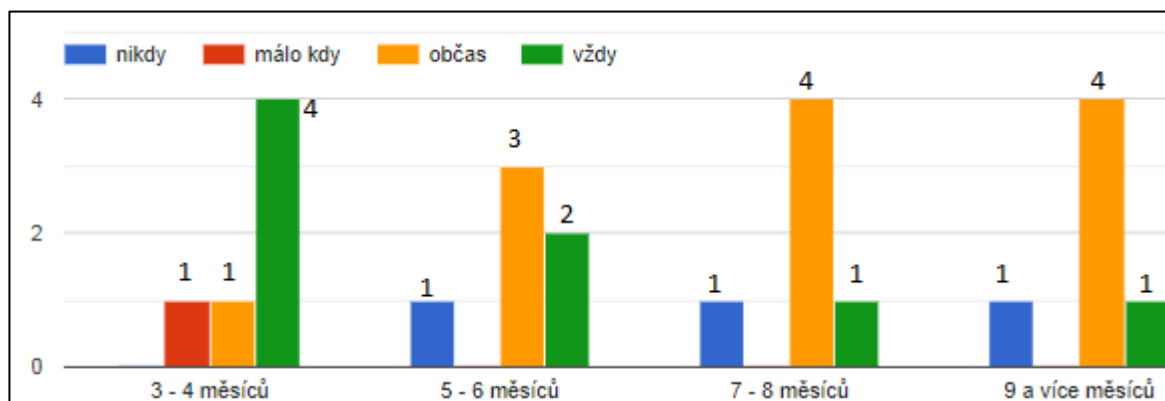
Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Otázka nebyla položena se záměrem zjistit míru využití ÚOP, ale byla položena se záměrem obohatit diplomovou práci zkušenostmi respondentů – obecně z jejich praxe na pracovišti SPOD.

Průměrná doba práce a průměrný počet setkání s nedobrovolným klientem v praxi OSPOD

Jak lze vidět z Grafu č. 38 nejčastější variantou pro skoro všechny možné situace je varianta občas. Ze všech respondenty volených možných situací s výjimkou nikdy (n=21) se varianta občas objevuje v 57,14 % případů (n=12).

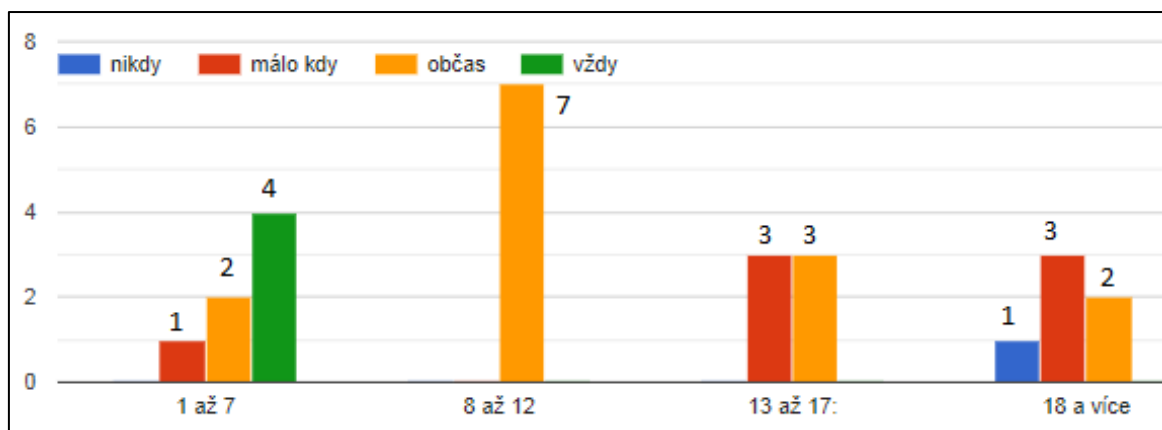
Graf č. 38: Průměrná doba práce s nedobrovolným klientem v praxi OSPOD



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Jak lze vidět z Grafu č. 39 nejčastější variantou pro skoro všechny možné situace je varianta občas. Ze všech respondentů volených možných situací s výjimkou nikdy (n=25) se varianta občas objevuje v 56 % případů (n=14).

Graf č. 39: Průměrný počet setkání s nedobrovolným klientem v praxi OSPOD



Zdroj: autorka (vlastní výzkum)

Kuzníková (2011, s. 41) uvádí k ÚOP: „Úkolový přístup představuje praxi se strukturovanou formou, její postupy jsou jasně formulovány a drží se navržené posloupnosti. Ve většině případů jde o krátkodobou službu – 8 až 12 setkání v průběhu 3 až 4 měsíců.“ Z toho lze vyvodit, že v rámci ÚOP by spolupráce měla být realizována během 8 – 12 setkání. Tato varianta je využívána respondenty občas obecně v jejich praxi a to v 28% (n=7) případů. Dále je ve výše zmíněné literatuře uvedeno, že v rámci ÚOP by spolupráce měla trvat 3 až 4 měsíce. Tato varianta je volena primárně v 19,04% (n=4) případů.

Zásady práce s nedobrovolným klientem

Kapitola 3.3.3 shrnuje zásady dle Rooneyho (1992), které by měly být v rámci ÚOP uplatňovány při práci s nedobrovolným klientem. Na závěr dotazníku jsem tyto zásady vypsala (viz Dotazník a kapitola 3.3.3) a pro zajímavost (mimo DVO) se zeptala, zda tyto zásady respondenti obecně ve své praxi při práci s nedobrovolným klientem na pracovišti SPOD uplatňují a popř. aby doplnili další zásady, které ve své praxi dodržují a které jsou efektivní v pomáhajícím procesu. Respondentům byla nabídnuta možnost odpovědi „ano“, „ne“ a „další“, kdy varianta „další“ je pobízela k volné odpovědi, tedy k doplnění jiných zásad využívaných v jejich praxi, obecně. Na tuto otázku odpovědělo „ano“ 19 respondentů. Možnost doplnění vlastní odpovědi nikdo nevyužil. Lze tedy tvrdit, že zásady doporučené v rámci ÚOP při práci s nedobrovolnými klienty respondenti využívají obecně ve své praxi s nedobrovolnými klienty.

6 Diskuse

Cílem diplomové práce bylo odpovědět na ZVO: „Jaká je míra využití ÚOP při práci s nedobrovolným klientem pracovníků SPOD na území hlavního města Prahy a ve vybraném OSPOD na Vysočině?“. Cílovou skupinou výzkumu byli pracovníci sociálně-právní ochrany dětí v Praze a ve vybraném OSPOD na Vysočině, kde byla realizována i tzv. pilotáž. Celkem se výzkumu zúčastnilo 19 respondentů.

Za účelem zodpovězení ZVO bylo zformulováno 47 otázek a z toho 5 bylo otázek demografických. Odpovědi na tyto otázky byly získány pomocí dotazníkového šetření, které bylo klíčovou záležitostí celé praktické části diplomové práce. Míra využití ÚOP byla posuzována podle fáze mapování problémů, fáze formulace cílů, fáze – úkoly a podle závěrečné fáze přístupu.

Mapování problémů

K tématu mapování problému byla zformulována otázka (1. DVO): „Jaká je míra využití ÚOP v rámci fáze mapování problémů u nedobrovolných klientů v praxi OSPOD?“. Respondentům byly pokládány doplňující otázky týkající se metod a technik využívaných při práci s nedobrovolnými klienty, počtu schůzek v rámci mapování problémů, prvního setkání s nedobrovolným klientem, možných příprav na práci s klientem, možnosti práce v rámci formulování problémů, základních prvků, na které se během zjišťování problémů klient a pracovník zaměřují, jednotlivých identifikovaných problémů klienta, překážek při identifikaci, exploraci problémů a sběru informací, postupů při řešení překážek a dále bylo zjišťováno, kdo formuluje závěrečné znění problému.

„Jaká je míra využití ÚOP v rámci fáze mapování problémů u nedobrovolných klientů v praxi OSPOD?“
Výzkumem bylo zjištěno, že míra využití ÚOP ve fázi mapování problémů je 35,04 %.

ÚOP je obecně nejvíce uplatňován pracovníky SPOD v situacích, kdy se jedná o možnosti různých příprav na práci s nedobrovolným klientem, kdy teoretický rámec ÚOP klade důraz na pečlivou přípravu pracovníků před samotnou prací s nedobrovolnými klienty, které mohou přicházet za pracovníkem např. na popud 3. osoby. Se zásadami, které jsou doporučovány při práci s nedobrovolnými klienty v rámci ÚOP se pracovníci také ztotožňují. Naopak na formulování závěrečného problému se nejvíce podílí obecně v praxi OSPOD sociální pracovník sám. Což je v rozporu s ÚOP, který doporučuje, aby se na formulování podílel hlavně klient a svými intervencemi i sociální pracovník.

Formulace cílů

K tématu formulace cílů byla zformulována otázka (2. DVO): „Jaká je míra využití ÚOP v rámci formulace cílů u nedobrovolných klientů v praxi OSPOD?“ Respondentům byly pokládány doplňující otázky týkající se dohody o spolupráci, počtu schůzek v rámci formulace cílů, vymezení počtu problémů, formulace závěrečného znění cíle a časového rámce.

„Jaká je míra využití ÚOP v rámci formulace cílů u nedobrovolných klientů v praxi OSPOD?“ Výzkumem bylo zjištěno, že míra využití ÚOP ve fázi formulace cílů je 35,84 %.

Pracovníci SPOD nejvíce využívají ÚOP při uzavírání smlouvy s maximálně 3 vymezenými problémy a smlouva je v jejich praxi v podobě jak ústní, tak i písemné, stejně jako to doporučuje ÚOP. Naopak, dle ÚOP by měly být všechny cíle definovány klientem, ale výzkum práce prezentuje, že nejvíce (primárně) je respondenty volená varianta, že sami sociální pracovníci formulují závěrečné znění cíle. Je však otázkou, zda respondenty volené varianty situací jsou postupy, které jsou přítomné všeobecně v doporučeních pro sociální práci (kontakt s klienty nebo na pracovišti) nebo jestli se jedná o postupy, které jsou specifické právě pro ÚOP.

Fáze – úkoly

K fázi – úkoly byla zformulována otázka (3. DVO): „Jaká je míra využití ÚOP v rámci fáze – úkoly u nedobrovolných klientů v praxi OSPOD?“ Respondentům byly pokládány doplňující otázky týkající se počtu schůzek v rámci fáze – úkoly, práce s cíli, hypotetických situací, hodnocení úkolů, překážek a jejich řešení, úkolů, motivace, časového rámce, realizace úkolů a hodnocení plnění úkolů.

„Jaká je míra využití ÚOP v rámci fáze – úkoly u nedobrovolných klientů v praxi OSPOD?“ Výzkumem bylo zjištěno, že míra využití ÚOP ve fázi – úkoly je 25,57 %.

ÚOP je velmi často využíván v postupu, kdy respondenti ve své praxi raději volí více menších cílů pro své klienty nebo při průběžném hodnocení splnění úkolů. Naopak, dle ÚOP by měly být všechny úkoly zvoleny klientem, ale výzkum práce prezentuje, že nejvíce (primárně) je respondenty volená varianta, že sami sociální pracovníci formulují jednotlivé úkoly zaměřující se na řešení problémů. Opět si lze položit otázku, zda se jedná ze strany respondentů o dodržování postupů pracoviště nebo o metodu ÚOP. Respondenti dodržují časový rámec plnění úkolů, ale krátkodobost jako takovou, která je pro ÚOP typická, obecně ve své praxi nedodržují. Při práci s nedobrovolnými klienty je právě někdy nezbytné práci prodloužit. Potřeba prodloužení může být dána 3. stranou.

Fáze ukončení

K fázi ukončení byla zformulována otázka (4. DVO): Jaká je míra využití ÚOP v rámci fáze ukončení u nedobrovolných klientů v praxi OSPOD? Respondentům byly pokládány doplňující otázky týkající se závěrečného zhodnocení dosažení cíle, počtu schůzek v rámci fáze ukončení, časového rámce, rozloučení, posílení úspěchu, rozhovorů využívaných v rámci přípravy na ukončení spolupráce, kritiky a pochvaly, využití doporučených otázek ve fázi ukončení ÚOP, úspěšnosti řešení potíží s nedobrovolným klientem a průměrné doby práce a počtu setkání s nedobrovolným klientem v praxi OSPOD.

„Jaká je míra využití ÚOP v rámci fáze ukončení u nedobrovolných klientů v praxi OSPOD?“
Výzkumem bylo zjištěno, že míra využití ÚOP ve fázi ukončení je 38,43 %.

Z výzkumu vyplynulo, že pracovníci SPOD nepracují metodou ÚOP, ale obecně v jejich praxi lze najít některé prvky přístupu. Mezi prvky, které pracovníci SPOD při práci s nedobrovolnými klienty využívají, patří např. definování problémů, cíle a úkolů, podobně jako doporučuje ÚOP probíhá i první kontakt s klientem a vysvětlení rolí, v praxi OSPOD je využívána smlouva (dohoda o spolupráci). Naopak nejméně využívaný ÚOP respondenty se zdá být např. v jeho časovém rámci, kdy většinou práce s nedobrovolnými klienty vyžaduje delší dobu než je 3 – 4 měsíce, tedy že krátkodobost, která se váže k ÚOP v praxi OSPOD není tolik využívána. Dále se jeví, že metoda ÚOP je méně využívána v oblasti příprav na realizaci úkolů, kdy respondent málo kdy ve spolupráci s klientem využije techniku jako je modelování, řízená praxe, hraní rolí apod. ÚOP preferuje myšlenku, že klient je právě ten, kdo sám a nejlépe dokáže určit, co je jeho problémem a cílem, kdy obecně v praxi OSPOD spíše hraje roli při určování problému v některých situacích sociální pracovník sám, vše může být ovlivněno informacemi dané 3. stranou, protože se jedná o nedobrovolné klienty. Respondenti užívají rozhovoru a aktivního naslouchání při práci s nedobrovolnými klienty. První setkání s klientem, kde by mělo proběhnout např. podání ruky, vysvětlení s čím může pracovník klientovi poradit, vysvětlení rolí apod. probíhá obecně v praxi OSPOD docela často, již zmíněno výše. V některých případech pracovníci využívají 8 přípravných opatření podle Rooneyho (1992), které mohou pomoci v přípravách na práci s nedobrovolným klientem.

Respondenti občas preferují ve své praxi doporučenou variantou pro formulování problému, a to, že je na klientovi, jaký si určí problém, pak méně často i variantu, že navrhuje klientovi, jaký může být jeho problém na základě rozhovoru, ale konečný výběr problému je na klientovi. V rámci ÚOP by se mělo zaměřovat na tyto prvky: na popis

a frekvenci týkající se výskytů problémů, na klientovu vážnost při nahlížení na jeho problémy a také na to, co všechno klient udělal pro to, aby se jeho problémy zmírnily a s jakým výsledkem. Pracovníci se ve své praxi na tyto prvky při práci s nedobrovolnými klienty zaměřují docela často. Většina respondentů během rozhovoru sepisuje jednotlivé identifikované problémy klienta a i problémy klienta dané 3. stranou. Občas respondenti plánují hypotetické situace „co kdyby“, kdy nastíní klientovi dopady např. neřešení jeho situace, to občas využívají i u klienta s nízkou motivací. Dále u klientů, kteří mají velmi nízkou motivaci řešit svoje problémy, respondenti využívají opatření směřující k ochraně práv dítěte a i v dalších jiných případech, lze tvrdit, že pracovníci SPOD využívají např. vnitřní metodiky ve vazbě na standardy OSPOD kde respondenti působí a také zákon č. 359/1999Sb. o sociálně-právní ochraně dětí. Řešení překážky (Klientovi se těžko mluví konkrétně) respondenti obecně ve své praxi řeší podobně jako ÚOP, kdy se respondenti snaží dostat od klienta co nejkonkrétnější informace. Řešení překážky (Klient může být rozrušený a těká od jednoho problému k druhému) respondenti také řeší velmi podobně, jako to doporučuje ÚOP, tedy věnují klientovi čas a prostor pro vyjádření emocí. Většina pracovníků se snaží, aby dlouhodobé cíle byly rozděleny na dílčí tedy menší cíle. Při vyhodnocování úspěšnosti plnění úkolů užívají pracovníci nejvíce slovního hodnocení, případně různé škálovací techniky. Dosahování cílů, úkolů se snaží respondenti hodnotit průběžně a zaznamenávají tak vše do plánu. Nejvíce však (v rámci tzv. pilotáže) vyhovuje pracovníkům SPOD termín „dohoda o spolupráci“, popř. IPOD. Uzavírané smlouvy mají jak písemnou, tak i ústní podobu. V rámci tzv. pilotáže bylo zjištěno, že obecně v praxi OSPOD se jedná především o kombinaci písemné a ústní podoby, což není vůbec v rozporu s teorií ÚOP. Podle teorie ÚOP by měla být smlouva uzavírána na dobu 3–4 měsíců, kdy smlouvy podle výzkumu jsou uzavírány (ve výzkumu se jedná se o průměrnou dobu práce s nedobrovolným klientem) nejčastěji (variantou občas) na dobu více jak 4 měsíce. Dále by spolupráce podle ÚOP měla být realizována během 8 až 12 setkání, což polovina respondentů občas dodržuje. Dle mého názoru spíše respondenti užívají techniky, prvky ÚOP než přístup jako takový. Respondenti v závěru spolupráce občas využívají, stejně jako to doporučuje ÚOP pochvalu vůči klientovi. Doporučené otázky, které mohou být nápomocné zhodnotit průběh spolupráce v závěru spolupráce např. „Je ještě něco, co byste si přál řešit?“, „Co si myslíte o způsobu, jak jsme společně pracovali?“, „Jak se cítíte teď, když je spolupráce u konce?“ – využívá skoro polovina respondentů.

Závěr

Diplomová práce byla psána na téma Využití úkolově orientovaného přístupu v praxi OSPOD. Teoretická část se skládá z hlavních kapitol a podkapitol. Teoretická část uvádí historii a charakteristiku ÚOP. ÚOP je jedna z nejvíce využívaných metod v praxi sociální práce. ÚOP se snaží poskytovat velmi systematický rámec pro zvládání problémů. Přístup vyznává rysy jako je partnerství a posilování. Úspěch v ÚOP je závislý na tom, jak lidé umí porozumět a podílet se na procesu, který jim má pomoci. Metoda ÚOP předpokládá, že zkušenost z vlastního rozhodnutí je užitečnější než jen pouhé předpokládání, jak se bude daná situace vyvíjet v budoucnu. Důležitými pojmy přístupu jsou: problém, cíl, smlouva, úkol a časový rámec. Dále se práce zabývá vztahem sociálního pracovníka a klienta v rámci ÚOP, přednostmi a limity přístupu, obecným vymezením termínu OSPOD, dále technikami a využitím přístupu v sociální práci. Práce se věnuje především fázím ÚOP (počáteční, střední a fáze ukončení) kdy zprvu je důležité si stanovit problém a cíl klienta, dále stanovit časový rámec, naplánovat realizaci úkolů, následně realizovat úkoly, ukončit spolupráci – zhodnotit dosažení cíle.

ÚOP dle literatury je v praxi aplikován především v situacích, kdy je klient dobrovolný. To, co absentuje, jsou podrobnější informace o tom, zda jsou prvky ÚOP aplikovány i v situacích, kdy je klient nedobrovolný. Proto se diplomová práce zaměřila na využití ÚOP při práci s nedobrovolným klientem, aby se zjistila, zda je obecně ÚOP v praxi OSPOD využíván či nikoliv. Cílovou skupinou pro práci byli pracovníci SPOD, kteří se obecně ve své praxi setkávají s nedobrovolnými klienty, např. kurátoři pro děti a mládež. Literatura ÚOP uvádí, že ÚOP lze využít na různých úrovních sociální práce, tedy i při práci s nedobrovolným klientem resp. s nedobrovolným klientem, nedobrovolnou rodinou a nedobrovolnou skupinou. V případě využívání metody ÚOP s nedobrovolnými klienty je vyžadována pečlivá příprava pracovníka. Dále literatura uvádí, že v případě nedobrovolného klienta lze postupovat obecně podle fází ÚOP (kapitola 2). Nedobrovolný klient je často klient, který se setkává s pracovníkem na popud 3. osoby (soud, lékař, škola, jiný odborník), dále se jedná např. o klienta, který neusiluje vůbec o pomoc pracovníka nebo je bez motivace řešit problém nebo klient je stažený do sebe a nereaguje na otázky od pracovníka apod.

Praktická část je tvořena výsledky dotazníkového šetření. Dotazník obsahuje 47 otázek a z toho 5 je demografických. Respondenti jsou pracovníci SPOD v Praze a pracovníci ve vybraném OSPOD na Vysočině. Praktická část je rozdělena do 4 podkapitol podle stanovených dílčích výzkumných otázek. Na jednotlivé DVO a otázky v nich odpovídám pomocí komentářů, které prezentují míru využití ÚOP a odpovídám na ZVO v diskusi, což je cílem předložené práce, který má odpovědět na otázku, jaká je míra využití ÚOP při práci s nedobrovolnými klienty v praxi OSPOD. Celková míra využití úkolově orientovaného přístupu v praxi OSPOD při práci s nedobrovolnými klienty je 33,52 %. Míra využití ÚOP ve fázi mapování problémů je 35,04%, ve fázi formulace cílů je míra využití 35,84%, míra naplnění ÚOP ve fázi „Úkoly“ je 25,57% a v závěrečné fázi je míra naplnění metody ÚOP 38,43%. Lze tedy říci, že metodou ÚOP pracovníci SPOD pracují nejvíce ve fázi ukončení a nejméně je metoda využívána ve fázi „Úkoly“, tedy ve střední fázi metody ÚOP. Dle mého názoru pracovníci SPOD využívají jen některé prvky a techniky ÚOP, kdy není zřejmé, zda pracují na základě vlastní rozvahy, aktivní volby, či náhodně. Především, dle mého, se pracovníci SPOD snaží dodržovat vnitřní metodiky ve vazbě na standardy OSPOD. Na závěr nutno dodat, že s ohledem na návratnost dotazníků, která je 8%, není možné výstupy diplomové práce generalizovat na celou oslovenou populaci.

Seznam použité literatury

1. BARKER, R. L. *The social work dictionary*. Washington, DC: NASW PRESS, 2003. ISBN 0_87101-355-x .
2. BURIÁNEK, J. Metody kriminologického výzkumu. In: KUČHTA, J. VÁLKOVÁ, H. A KOL. *Základy kriminologie a trestní politiky*. Vyd. 1. Praha: C. H. Beck, 2005, 568 s. ISBN 80-7179-813-4.
3. COADY, N. a P. LEHMANN. *Theoretical perspectives for direct social work practice: a generalist-eclectic approach*. Third edition. New York: Springer Publishing Company, [2016]. ISBN 9780826119476.
4. COULSHED, V. a J. ORME. *Social Work Practice: An Introduction*. 4th edition. Palgrave Basingstoke, 2006. ISBN 978 1 4039 2155 0.
5. COULSHED, V. a J. ORME. *Social Work Practice: An Introduction*. 5th edition. Palgrave Macmillan, 2012. ISBN 023030074X.
6. COULSHED, V. a J. ORME. *Social Work Practice: An Introduction*. Palgrave Basingstoke, 1998. ISBN 0-333-72730-4.
7. DORFMAN, R. A. *Paradigms of Clinical Social Work*. New York: Brunner-Routledge, 1988. ISBN 0-87630-512-5.
8. GAMBRILL, E. D. *Social work practice: a critical thinker's guide*. 3rd ed. New York: Oxford University Press, c2013. ISBN 978-0-19-975725-1.
9. HOWE, D. *A Brief Introduction to Social Work Theory*. New York: Palgrave Macmillan, 2009. ISBN 978-0-230-23-312-6.
10. JANOUŠKOVÁ, K. a D. NEDĚLNÍKOVÁ, ed. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.
11. KUZNÍKOVÁ, I. *Sociální práce ve zdravotnictví*. Praha: Grada, 2011. ISBN 9788024736761.
12. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.
13. MATOUŠEK, O. a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

14. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.
15. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.
16. NAVRÁTIL, P. *Úvod do teorií a metod sociální práce*. 1. vyd. Brno: Národní centrum pro rodinu, 2000. 67 s.
17. NOVOTNÁ, J. *Teorie sociální práce: skripta*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2014. ISBN 978-80-87035-96-2.
18. OLÁH, M. a kol., *Sociálna práca: vybrané kapitoly z dejín, teorie a metod sociálnej práce*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, 2009. ISBN 80-969449-6-7.
19. RACEK, J., H. SOLAŘOVÁ a A. SVOBODOVÁ. *Vyhodnocování potřeb dětí: praktický průvodce: metodika vyhodnocování*. Praha: Lumos Foundation, c2014. ISBN 978-80-260-5521-1.
20. REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 9788024730066.
21. ROONEY, R. H. *Strategies for work with involuntary clients*. New York: Columbia University Press, 1992. ISBN 0-231-06769-0.
22. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce: Podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 80-85850-00-1.
23. SHEAFOR, B. W. a Ch. R. HOREJSI. *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. Boston: Pearson Education, 2006. ISBN 0-205-44617-5.
24. ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krizová intervence pro praxi*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2011. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2624-3.
25. ŠPILÁČKOVÁ, M. a E. NEDOMOVÁ. *Metody sociální práce s jednotlivcem*. Ostrava: OU, 2013. ISBN 978-80-7464-434-4.
26. ŠPILÁČKOVÁ, M. a E. NEDOMOVÁ. *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci*. Praha: Portál, 2014. ISBN 9788026207269.
27. TEATER, B. *An Introduction to Applying Social Work Theories and Methods*. Maidenhead: McGraw Hill/Open University Press, 2010. ISBN 03-352-3778-9.

28. THOROVÁ, Kateřina. *Vývojová psychologie: proměny lidské psychiky od početí po smrt*. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0714-6.
29. TOLSON, E. R., W. J. REID a Ch. D. GARVIN. *Generalist practice: a task-centered approach*. 2nd ed. New York: Columbia University Press, 2003. ISBN 0231121822.
30. TROTTER, Ch. *Working with Involuntary Clients: A Guide to Practice*. London: SAGE Publications, 2006. ISBN: 1-4129-1880-4.
31. TURNER, F. J. *Social Work Treatment: Interlocking theoretical approaches*. 4th edition. New York: The free press, 1996. ISBN 0-684-82994-0.
32. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. Studijní texty
33. VALENTA, O. a D. DRBOHLAV. *Míra (ne)využití vzdělanostního potenciálu zahraničních pracovníků v Česku*. Fórum sociální politiky 2018.

Elektronické zdroje

34. ČESKO. Zákon č. 359 ze dne 9. prosince 1999 o sociálně-právní ochraně dětí [online], In. ASPI [cit. 2018-10-27]. Dostupné z: ASPI.
35. GOJOVÁ, A. a H. SOBKOVÁ. Využití úkolově orientovaného přístupu v současných podmínkách české sociální práce. *Sociální práce*. 2007, č. 1, s. 87-96.
36. Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. ©2018 [cit. 2018-06-06]. Dostupné z: <http://www.slovníkmpsv.cz>

Seznam schémat

Schéma č. 1: Grafické znázornění postupu práce v rámci ÚOP	16
Schéma č. 2: Postup od problému až k cíli	21
Schéma č. 3: Fáze úkolově orientovaného přístupu podle procesu	26
Schéma č. 4: Fáze ÚOP podle obsahu	42
Schéma č. 5: Involuntary, mandated a nonvoluntary	47
Schéma č. 6: Model kvantitativního postupu.....	52

Seznam obrázků

Obrázek č. 1: Možnost odpovědi: Ano / Ne	58
Obrázek č. 2: Možnost volné odpovědi	58
Obrázek č. 3: Možnost odpovědi: Nikdy / Málo kdy / Občas / Vždy	59
Obrázek č. 4: Možnost odpovědi mřížkou: Nikdy / Málo kdy / Občas / Vždy.....	59
Obrázek č. 5: Barevné znázornění možných variant odpovědí (v prezentovaných grafech)	59
Obrázek č. 6: Možnost odpovědi výběrem.....	60

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Možné překážky ve fázi explorace problému ÚOP.....	38
Tabulka č. 2: Možné překážky ve fázi explorace problému ÚOP.....	39
Tabulka č. 3: Možné překážky ve fázi formulace cílů ÚOP	40
Tabulka č. 4: Situace komplikující fázi rozloučení ÚOP	41
Tabulka č. 5: Dílčí výzkumná otázka č. 1	53
Tabulka č. 6: Dílčí výzkumná otázka č. 2	53
Tabulka č. 7: Dílčí výzkumná otázka č. 3	53
Tabulka č. 8: Dílčí výzkumná otázka č. 4	54
Tabulka č. 9: Dohoda o spolupráci a její náležitosti	73
Tabulka č. 10: Řešení potíží u nedobrovolných klientů	95

Seznam grafů

Graf č. 1: Rozdělení respondentů podle pohlaví.....	55
Graf č. 2: Rozdělení respondentů podle věku.....	56
Graf č. 3: Rozdělení respondentů podle nejvyššího dosaženého vzdělání k oboru	56
Graf č. 4: Počet setkání při osobních schůzkách s nedobrovolným klientem v rámci mapování problému.....	63
Graf č. 5: První setkání s klientem v rámci ÚOP.....	64
Graf č. 6: Možnosti příprav na práci s nedobrovolným klientem	65
Graf č. 7: Možnosti práce v rámci formulování problémů s nedobrovolným klientem.....	66
Graf č. 8: Základní prvky v rámci zjišťování problému	67
Graf č. 9: Sepisování jednotlivých identifikovaných problémů během rozhovoru s nedobrovolným klientem	68
Graf č. 10: Sepisování jednotlivých problémů dané 3. stranou během rozhovoru s nedobrovolným klientem	69
Graf č. 11: Formulace závěrečného znění problému jednotlivých účastníků spolupráce	70
Graf č. 12: Překážky při identifikaci, exploraci problému a sběru informací.....	71
Graf č. 13: Dohoda o spolupráci a její podoba	74
Graf č. 14: Setkávání při osobních schůzkách s nedobrovolným klientem v rámci formulace cílů	75
Graf č. 15: Počet problémů vymezovaných v rámci spolupráce při práci s nedobrovolným klientem	76
Graf č. 16: Formulace závěrečného znění cíle jednotlivých účastníků spolupráce	77
Graf č. 17: Stanovení časového rámce (do kdy má být cíl splněn).....	77
Graf č. 18: Dohoda o spolupráci a její změna.....	78
Graf č. 19: Setkávání při osobních schůzkách s nedobrovolným klientem v rámci fáze – úkoly.....	79
Graf č. 20: Nastavení menších nebo větších cílů v praxi OSPOD.....	80
Graf č. 21: Plánování hypotetických situací („co se stane když“).....	81
Graf č. 22: Hodnocení úkolů.....	81
Graf č. 23: Možnosti práce s překážkami u nedobrovolných klientů	82
Graf č. 24: Možnosti příprav na realizaci úkolu	83

Graf č. 25: Formulace jednotlivých úkolů zaměřených na řešení problému	84
Graf č. 26: Sumarizace.....	85
Graf č. 27: Techniky k vyhodnocování úspěšnosti plnění úkolů.....	86
Graf č. 28: Stanovení časového rámce (do kdy má být úkol splněn)	87
Graf č. 29: Realizace úkolů nedobrovolného klienta.....	88
Graf č. 30: Způsob hodnocení plnění úkolů.....	88
Graf č. 31: Závěrečné zhodnocení problému	89
Graf č. 32: Setkávání při osobních schůzkách s nedobrovolným klientem v rámci fáze ukončení	90
Graf č. 33: Časové ukotvení celkového rozsahu spolupráce s nedobrovolným klientem.....	90
Graf č. 34: Rozhovory využívané v rámci přípravy na ukončení spolupráce.....	92
Graf č. 35: Kritika v závěrečném hodnocení vůči nedobrovolnému klientovi	93
Graf č. 36: Pochvala v závěrečném hodnocení vůči nedobrovolnému klientovi....	93
Graf č. 37: Využití doporučených otázek (které mohou pomoci zhodnotit průběh spolupráce) ÚOP ve fázi ukončení.....	94
Graf č. 38: Průměrná doba práce s nedobrovolným klientem v praxi OSPOD	95
Graf č. 39: Průměrný počet setkání s nedobrovolným klientem v praxi OSPOD ..	96

Přílohy

Příloha č. 1: Dvanáct kroků intervenčního procesu

Příloha č. 2: Dotazník

Příloha č. 1

Krok	Cíl	Odůvodnění	Prostředky
1. mapování problémové oblasti	získání představ o celém spektru problémů	pomůže vytvořit profil problémové oblasti	shromáždění kompletního popisu aktuálních problémů
2. volba problému a kontrakt	dosažení shody mezi klientem a sociálním pracovníkem, který problém (nebo jeho část) bude předmětem společného úsilí o změnu	podporuje klientovu ochotu ke spolupráci a zapojení	rozhovor nad seznamem problémů, vyjednávání výběru
3. souhlas se spoluprací	získání klientova souhlasu ke spolupráci	podporuje klientovu ochotu ke spolupráci	vysvětlení, čtení dohody a žádost o souhlas
4. specifikace cílového chování	specifikace detailů o vybraném problému	demonstruje, co udržuje a posiluje problém	rozhovor o příkladech problémového chování, žádoucích alternativách a jejich příkladech
5. základní charakteristika cílového chování	získání informací o frekvenci a trvání problému	poskytne konkrétní východisko pro posouzení změny	tvorba grafů, náčrtů, schémat, první úsudek
6. identifikace problému, kontrola okolností	získání informací o okolnostech, které souvisí s výskytem problému	ukazuje význam určitých stimulů dotýkajících se problému	tvorba schémat, grafů, které zachycují události před, v průběhu a po výskytu problému
7. vyhodnocení zdrojů v klientově okolí	identifikace možných zdrojů v klientově okolí	pomáhá zaangažovat pomoc z okolí, bez níž by bylo dosažení změny obtížné	rozhovor s klientem, s jeho blízkými
8. specifikace behaviorálních cílů	specifikace behaviorálních cílů v plánu změn	pomáhá vyjasnit závěrečnou představu o žádoucí změně chování	rozhovor s klientem
9. formulace plánu změn	výběr vhodné techniky	umožňuje výběr neefektivnější cesty k dosažení žádoucí změny	rozhovor informací získaných v dosavadních krocích, ověření intervenčních možností
10. realizace	změna chování	koncentruje úsilí na vlastní změnu	uskutečňování specifických intervenčních technik
11. sledování výsledků	získání informací o efektivnosti intervence	poskytuje zpětnou vazbu	sběr a vyhodnocení dat
12. zachování dosažené změny	dosažení stability	pomáhá zabránit recidivám	spolupráce s lidmi z blízkého klientova okolí

(Navrátil, 2007, In Matoušek a kol., 2007, s. 232)

Příloha č. 2

METODY PRÁCE S NEDOBROVOLNÝM KLIENTEM OSPOD

Sekce 1 z 9

Vážená paní, vážený pane,

prosím o vyplnění dotazníku, který slouží pro účely výzkumu mé diplomové práce. Ve výzkumu se zaměřuji na intervence, způsoby práce, které jsou používané při práci s tzv. nedobrovolným klientem. Jsem studentkou 2. ročníku navazujícího magisterského studia oboru Sociální práce na Husitské teologické fakultě Karlovy Univerzity v Praze.

Dotazník je anonymní a získaná data budou použita pouze pro účely výzkumu diplomové práce. Vyplněním dotazníku souhlasíte s anonymním zpracováním dat a jejich uchováním po dobu (2 let) na externím nosiči (flash-disk, cd). Pro úplnost dodávám, že legálním vlastníkem dat (s ohledem na využití nástrojů Google pro sběr dat) je společnost Google v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Dotazník je určený pouze pro sociální pracovníky SPOD. Sociálním pracovníkem SPOD rozumím:

- vysokoškolské vzdělání - DiS., Bc., Mgr., Ph.D. a PhDr. studium,
 - a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci, sociální a humanitární práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,
 - b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální péči, sociální patologii, právo, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu
- cílovou skupinou pracovníka je nezletilé dítě, jeho rodina nebo osoby odpovědné za jeho výchovu a žadatelé o náhradní rodinnou péči,
 - sociální pracovníci SPOD, sociální pracovníci náhradní rodinné péče, pracovníci kurately pro děti a mládež.

Pokud výše uvedená kritéria pracovníka SPOD splňujete, poprosím Vás o vyplnění dotazníku. Pokud výše uvedená kritéria nespĺňujete, děkuji moc za Váš čas a tento dotazník prosím nevyplňujte. V případě zájmu o výsledky výzkumu, mohu zaslat diplomovou práci na Váš e-mail. V případě zájmu napište svůj e-mail do kolonky na konci dotazníku.

Děkuji za spolupráci.

Bc. Eliška Sedláková

Demografické údaje

1. Uved'te, prosím, jaké je Vaše pohlaví.

muž

žena

Jiné: _____

2. Uved'te, prosím, jaký je Váš věk.

Vaše odpověď _____

3. Uved'te, prosím, jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání k oboru.

VOŠ (DiS)

Bc.

Mgr.

PhDr.

Ph.D.

4. Uved'te, prosím, jak dlouho pracujete v oboru.

Vaše odpověď _____

5. Uved'te, prosím, kolik let pracujete na OSPOD.

Vaše odpověď _____

VYPLŇOVÁNÍ DOTAZNÍKU

Prosím, v dotazníku jde o to, se zamyslet nad vlastní praxí s nedobrovolným klientem v rámci Vaší organizace, kde působíte.

Při vyplňování pamatujte prosím vždy na to, že když ve své praxi např. danou formu práce, danou techniku, (nabízené možnosti odpovědí) neděláte, tak volte vždy, prosím, odpověď "NIKDY". V dalších případech zvolte frekvenci výskytu dle Vašich zkušeností, praxe.

Mřížka by měla být tedy vždy vyplněná celá (příklad - viz obrázek).

Jak často formulují jednotliví účastníci společné práce závěrečné znění problému?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
Klient sám	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sociální pracovník sám	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klient a sociální pracovník společně	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rodina a blízcí klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ostatní instituce (škola, MUDr. atp.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

PROSÍM, PŘI SVÝCH ODPOVĚDÍCH NA DANÉ OTÁZKY, PAMATUJTE VŽDY NA TO, ŽE SE JEDNÁ O CELKOVÝ PŘEHLED Z VAŠÍ PRAXE NA DANÉM PRACOVÍŠTI (OSPOD). TEDY, POKUD NEJČASTĚJI VOLÍTE NĚJAKOU VARIANTU, TAK JI PROSÍM OZNAČTE JAKO NEJČASTĚJŠÍ A DALŠÍ MOŽNÉ ODPOVĚDI PODLE TOHO, JAK TO VE SVÉ PRAXI SE VŠEMI NEDOBROVOLNÝMI KLIENTY ZAŽÍVÁTE A VNÍMÁTE.

Pokud si nebudete s nějakou otázkou vědět rady, lze ji přeskočit.

Moc děkuji.

Fáze mapování problému

Nyní Vás chci poprosit, abyste se soustředili a zamysleli nad svojí prací s NEDOBROVOLNÝM klientem. Pod termínem NEDOBROVOLNÝ klient (práce s nedobrovolným klientem) si představují:

- setkání klienta a pracovníka na popud třetí osoby (lékařem, jiným odborníkem, školou, soudem, ...)
- klient vůbec nemusí usilovat o pomoc pracovníka – stává se tedy nedobrovolným klientem,
- klient je bez motivace řešit vlastní problémy, klient je neochotný ke spolupráci, klient je stažený do sebe, nereaguje na pracovníkovy otázky, odvádí pozornost od řešení jeho problému, atd.

V případě nedobrovolného klienta se může jednat o klienta, který má problém, je si toho vědom, ale nemá potřebu ho řešit nebo se může jednat o klienta, který si nepřipouští, že by měl problém a jeho problém je signalizován z okolí.

6. Prosím, zamyslete se nad svojí prací s nedobrovolným klientem a napište, které metody / techniky využíváte při práci s nedobrovolným klientem na pracovišti SPOD?

Vaše odpověď

7. Kolikrát se setkáváte při osobních schůzkách s nedobrovolným klientem v rámci mapování problémů?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
1 až 2x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 až 4x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 až 6x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 až 9x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10x a více	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Co všechno probíhá během Vašeho prvního setkání s nedobrovolným klientem a jak často?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
Podám nedobrovolnému klientovi ruku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Navážu oční kontakt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vytrvám, dokud nezačne nedobrovolný klient sám hovořit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jako první téma volím počasí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vysvětlím, co nedobrovolnému klientovi může zařízení nabídnout, s čím mu může pomoci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zjišťuji klientova očekávání	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Snažím se i někdy improvizovat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vysvětlím jaké máme role v rámci spolupráce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Projevuji zájem o klienta a jeho problémy prostřednictvím emapie, akceptace a kongruence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Jak často se připravujete na práci s nedobrovolným klientem u jednotlivých možností příprav?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
Zjistím si veškeré informace a okolnosti klientova případu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zjistím, co třetí strana nařídila, zda byly stanoveny cíle a dále zjistím, co je důležité, aby bylo dodrženo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vždy mám na paměti možnosti organizace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kladu důraz na práva klienta, informuji klienta o jeho možnostech (především, když se jedná o soudně stanovené aktivity)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zjišťuji si, kdy nespolupráce nedobrovolného klienta je jeho rozhodnutím nebo pouze jeho reakcí na velmi těžkou a stresovou situaci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zjišťuji si co nejpříjemnější možnosti pro klienta, jak dosáhnout vytyčeného cíle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zkusím identifikovat vše, co by mohlo spolupráci narušit z mé strany	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Snažím se vytvořit dobré podmínky pro první kontakt s nedobrovolným klientem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Jak často postupujete při formulaci problému s nedobrovolným klientem u jednotlivých možností práce?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
Používám techniku brainstormingu (volné plynutí myšlenek)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klient si vybírá z předem připravených možností	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klient si sám určí, jaký je jeho problém	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zjišťuji, jaký je možný problém klienta od jiných institucí a lidí než od klienta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Určím, jaký je problém na základě komunikace s klientem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Navrhuji problémy, které zaznamenám, ale konečný výběr problémů, které se budou řešit, je na klientovi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Na jaké základní prvky se zaměřujete s nedobrovolným klientem v rámci zjišťování problému?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
Na konkrétní popis týkající se výskytů problému a frekvenci výskytů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Na jeho náladu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Na klientovu vážnost při nahlížení na jeho problémy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Na to, co klient udělal, aby zmírnil problémy a s jakým výsledkem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Sepisujete si v případě nedobrovolného klienta jednotlivé identifikované problémy během rozhovoru?

- Ano
- Ne
- Jiné: _____

13. Sepisujete si v případě nedobrovolného klienta i problémy dané 3. stranou během rozhovoru?

- Ano
- Ne
- Jiné: _____

14. Jak často formulují jednotliví účastníci společné práce závěrečné znění problému?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
Klient sám	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sociální pracovník sám	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klient a sociální pracovník společně	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rodina a blízcí klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ostatní instituce (škola, MUDr. atp.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Při identifikaci, exploraci problému a sběru informací, může dojít k různým překážkám. Se kterými se nejčastěji setkáváte při práci s nedobrovolným klientem?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
Dostávám nepravdivé informace od klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identifikuji příliš mnoho potíží	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Během rozhovoru problém změní podobu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klientovi se těžko hovoří konkrétně	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ve vyprávění klienta se ztrácím	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jazyková bariéra (cizojazyčně mluvící klient a obtíže při překladu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Moje vlastní nesoustředění (vzpomenu si na vlastní problém atp.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Technické potíže (do konzultační místnosti vchází jiní lidé, zvonění telefonu atp.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klient je rozrušený	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Identifikuji problém, který však klient nevidí nebo se o něm nezmiňuje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Pokud jste vybral/a některou z překážek (při sběru informací, identifikaci a zjišťování problému), jak na ni obvykle reagujete / jak postupujete při práci s nedobrovolným klientem?

Vaše odpověď

Sekce 5 z 9

Fáze formulace cílů

V této části dotazníku Vás chci znovu poprosit, abyste se opět soustředili a zamysleli nad svojí prací s NEDOBROVOLNÝM klientem.

PROSÍM, PŘI SVÝCH ODPOVĚDÍCH NA DANÉ OTÁZKY, PAMATUJTE OPĚT NA TO, ŽE SE JEDNÁ O CELKOVÝ PŘEHLED Z VAŠÍ PRAXE NA DANÉM PRACOVÍŠTI (OSPOD).

17. Užíváte ve své praxi dohodu o spolupráci? Pokud ano, jaké náležitosti obsahuje?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
Zúčastněné strany	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formulace žádoucího výsledku služby (sociální intervence poskytované klientovi)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Termín ukončení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seznam úkolů pracovníka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seznam úkolů nedobrovolného klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seznam úkolů blízkých osob nedobrovolného klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seznam úkolů jiných pracovníků ve stejné organizaci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Podmínky, při kterých může být dohoda změněna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Souhrn služeb u jiných institucí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Termíny plnění úkolů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stanovení opatření k zajištění ochrany dítěte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Časový plán	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Počet sezení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práva a povinnosti nedobrovolného klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Práva a povinnosti sociálního pracovníka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Užíváte ve své praxi dohodu o spolupráci? Pokud ano, jakou má podobu?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
Ústní	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Písemná	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formou pracovního listu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nahrávka mp3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Kolikrát se setkáváte při osobních schůzkách s nedobrovolným klientem v rámci formulace cílů?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
1 až 2x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 až 4x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 až 6x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 až 9x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10x a více	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Kolik problémů nejčastěji vymezujete v rámci spolupráce při práci s nedobrovolným klientem?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 a více	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Jak často formulují jednotliví účastníci společné práce závěrečné znění cíle?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
Klient sám	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sociální pracovník sám	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klient a sociální pracovník společně	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rodina a blízcí klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ostatní instituce (škola, MUDr. atp.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Stanovujete si časové období, do kdy má být cíl splněn?

- nikdy
- málo kdy
- občas
- vždy

23. Pokud se změní okolnosti klientova života, předěláváte kompletně jeho dohodu o spolupráci?

- Ano
- Ne

Sekce 6 z 9

Fáze – úkoly

V této části dotazníku Vás chci znovu poprosit, abyste se opět soustředili a zamysleli nad svojí prací s NEDOBROVOLNÝM klientem.

PROSÍM, PŘI SVÝCH ODPOVĚDÍCH NA DANÉ OTÁZKY, PAMATUJTE OPĚT NA TO, ŽE SE JEDNÁ O CELKOVÝ PŘEHLED Z VAŠÍ PRAXE NA DANÉM PRACOVIŠTI (OSPOD).

24. Kolikrát se setkáváte při osobních schůzkách s nedobrovolným klientem v rámci formulace úkolů?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
1 až 2x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 až 4x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 až 6x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 až 9x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10x a více	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. Snažíte se v rámci spolupráce s nedobrovolným klientem nastavit více menších cílů nebo méně větších cílů?

- Snažím se nastavit více menších cílů
- Snažím se nastavit méně větších cílů

26. Plánujete s nedobrovolnými klienty i situace, které jsou hypotetické ("co se stane když") ?

- nikdy
- málo kdy
- občas
- vždy

27. Jak často hodnotíte, zda byly úkoly splněny?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
Průběžně	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pouze na závěr spolupráce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pouze na přání klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pouze na přání 3. strany	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pouze na přání rodiny klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Na každém setkání	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Jak často pracujete s aktuálními či potenciálními překážkami nedobrovolného klienta u jednotlivých možností práce?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
Pokouším se překážku vyřešit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Změním zadání úkol vzhledem k překážce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nahradím úkol jiným, jehož dosažení nebrání a který taktéž vede ke stejnému cíli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zhodnotím proveditelnost úkolu, resp. řešitelnost problému	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. Jak často pomáháte nedobrovolnému klientovi s přípravou na úkol u jednotlivých možností práce?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
modelování	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nácvik rolí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
řízená praxe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hraní rolí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
poradenský rozhovor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. Jak často a kdo formuluje jednotlivé úkoly zaměřené na řešení problému?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
Klient sám	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sociální pracovník	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klient a sociální pracovník společně	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rodina a blízcí klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ostatní instituce (škola, MUDr., atp.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. Jak často postupujete při formulaci úkolů a hledání řešení s nedobrovolným klientem u jednotlivých možností práce?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
Používám techniku brainstormingu (volné plynutí myšlenek)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klient si vybírá z předem připravených možností	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klient si sám určí, jaký bude jeho úkol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zjišťuji, jaký je možný klientův úkol od jiných institucí a lidí než od klienta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Určím, jaký je klientův úkol na základě komunikace s klientem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Navrhnou úkoly, které zaznamenám, ale konečný výběr úkolů je na klientovi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Požádám klienta, aby připomněl, jakým způsobem se v minulosti pokoušel problém vyřešit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klient navrhne potenciální řešení svého problému	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S klientem společně formulujeme úkoly a hledáme řešení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32. Sestavujete přehled plnění úkolů (sumarizaci), kterou by měl nedobrovolný klient v následujícím období podniknout? Pokud ano, jak často?

- nikdy
- málo kdy
- občas
- vždy

33. Jak často využíváte k vyhodnocování úspěšnosti plnění úkolů následující možnosti práce (techniky)?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
Stupnice dosažení úkolů 1-5 (jako ve škole)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stupnice 0-4 (0 jako nejhorší a 4 jako nejlepší)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Slovní hodnocení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Využití možnosti splnil x nesplnil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kombinace různých technik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. Stanovujete si časové období, do kdy má být úkol splněn?

- nikdy
- málo kdy
- občas
- vždy

35. Kdo realizuje úkoly nedobrovolného klienta?

- Klient sám
- Sociální pracovník
- Klient a sociální pracovník společně
- Rodina a blízcí klienta
- Ostatní instituce (škola, MUDr., atp.)

36. Jakým způsobem plnění úkolů hodnotíte a jak často?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
Výhradně ústně	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Výhradně písemně	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kombinace ústního a písemného hodnocení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sekce 7 z 9

Fáze ukončení

V této části dotazníku Vás chci znovu poprosit, abyste se opět soustředili a zamysleli nad svojí prací s NEDOBROVOLNÝM klientem.

PROSÍM, PŘI SVÝCH ODPOVĚDÍCH NA DANÉ OTÁZKY, PAMATUJTE OPĚT NA TO, ŽE SE JEDNÁ O CELKOVÝ PŘEHLED Z VAŠÍ PRAXE NA DANÉM PRACOVIŠTI (OSPOD).

37. Jak často hodnotíte v závěru dosažení cíle?

- nikdy
- málo kdy
- občas
- vždy

38. Kolikrát se setkáváte při osobních schůzkách s nedobrovolným klientem v rámci ukončení?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
1 až 2x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 až 4x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 až 6x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 až 9x	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10x a více	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

39. Kdy rozhodujete o celkovém rozsahu Vaší spolupráce s nedobrovolným klientem?

- Už při sepisování smlouvy
- Během spolupráce s nedobrovolným klientem
- Na konci naší spolupráce

40. Rozloučení může být velmi citlivé a mohou přijít různé překážky. S jakými překážkami (ve fázi rozloučení s nedobrovolným klientem) se nejčastěji setkáváte a jak na překážky reagujete?

Vaše odpověď

41. Jak často využíváte v rámci přípravy na ukončení spolupráce s nedobrovolným klientem jednotlivé možnosti rozhovoru?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
Rozhovor o efektivitě ukončení kontaktů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rozhovor o dosavadním pozitivním vývoji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rozhovor o způsobech, jakými klient zvládá strach z nových situací	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rozhovor o dalších rozhledech klientovy práce na problému	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

42. Jak často používáte při svém závěrečném hodnocení kritiku vůči nedobrovolnému klientovi?

- nikdy
- málo kdy
- občas
- vždy

43. Jak často používáte při svém závěrečném hodnocení pochvalu vůči nedobrovolnému klientovi?

- nikdy
- málo kdy
- občas
- vždy

44. Jaké a jak často využíváte následující otázky (které mohou pomoci zhodnotit průběh spolupráce a dosažené úspěchy) ve fázi ukončení (v závěrečném zhodnocení problému) ?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
Je problém, na němž jsme společně pracovali, ten, který jste chtěli nejvíce řešit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pokud ne, je zde nějaký jiný problém, který byste chtěli společně řešit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nakolik podle vás bylo cílů dosaženo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nakolik podle vašeho okolí (rodiny, přátel) bylo cílů dosaženo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Co si myslíte o způsobu, jak jsme spolu pracovali?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jak se cítíte ohledně budoucnosti teď, když je naše spolupráce u konce?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je ještě něco, co byste si přáli řešit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

45. Jak se Vám v praxi s nedobrovolnými klienty daří řešit jejich potíže?

Vaše odpověď

46. Jak dlouho průměrně pracujete s nedobrovolným klientem?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
3 - 4 měsíců	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 - 6 měsíců	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 - 8 měsíců	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 a více měsíců	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kolik setkání s nedobrovolným klientem v rámci Vaší spolupráce proběhne?

	nikdy	málo kdy	občas	vždy
1 až 7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 až 12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 až 17:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 a více	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

47. Dodržujete, prosím, následující zásady při práci s nedobrovolným klientem obecně ve své praxi na OSPOD? – vždy klientovi vysvětluji, jaké důsledky mohou nastat, pokud nezačne řešit problémy; zaměřuji se na specifické úkoly klienta ne na obecné; snažím se nastítnit klientovi odůvodnění pro plnění jeho úkolů; zdůrazňuji svobodnou volbu klienta; vždy se snažím usnadnit výběr, jakým způsobem bude klient úkoly realizovat; podporuji klientovo vyjádření emocí

Ano

Ne

Jiné:

Sekce 8 z 9

Pokud máte zájem o zaslání závěrečného výstupu Diplomové práce, napište, prosím, zde svůj e-mail.

Sekce 9 z 9

Prosím, pokud máte poznámku k dotazníku, potřebu doplnění některé z Vašich odpovědí nebo se chcete podělit o své zkušenosti z práce s nedobrovolnými klienty, napište Vaše poznatky zde. Budu ráda za každé Vaše postřehy. Děkuji za vyplnění dotazníku a přeji mnoho pracovních úspěchů.

Abstrakt

CÍLE: Záměrem diplomové práce bylo odpovědět na hlavní výzkumnou otázku: „Jaká je míra využití ÚOP při práci s nedobrovolným klientem pracovníků OSPOD na území hlavního města Prahy a vybraném OSPOD kraje Vysočina? **TEORETICKÉ VÝCHODISKA:** Základními znaky ÚOP jsou partnerství a posilování. V rámci ÚOP je úspěch závislý na tom, jak lidé umí pochopit a aktivně se podílet na pomáhajícím procesu. Role klienta je aktivní a podílí se na všem, co se v pomáhajícím procesu odehrává. Úkolově orientovaný přístup tvrdí, že zkušenost ze svého rozhodnutí je užitečnější než jen předpokládání, jak se bude daná situace vyvíjet v budoucnu. ÚOP zastává myšlenku, že malý úspěch rozvíjí sebedůvěru a sebeúctu. Splnění úkolů a dosažení dílčího cíle motivuje klienta. Když se nastaví více menších cílů, dojde k tomu, že se posílí šance na kladný výsledek poradenského procesu. **METODY:** Použit byl polostrukturovaný dotazník. Dotazník obsahoval 47 otázek, které vycházely z operacionalizace a konceptualizace hlavní výzkumné otázky. **VÝSLEDKY:** Z výzkumu vyplynulo, že pracovníci SPOD neppracují metodou ÚOP, ale obecně v jejich praxi lze najít některé prvky přístupu.

Abstract

GOALS: Intention of my diSSERTATION work was to answer the main research question: „What is the utilization rate of TCA when working with involuntary clients of social workers from CPS in the capital city of Prague and selected CPS in Vysocina region?“. Theoretical starting-points: Basic signs of TCA are partnerships and strenghten. In terms of TCA the success depends on How people can actively participate and understand the process of helping. Clients role is active and he is participating everything what has been happening in the whole process of helping. Task centered approach says, that experience from your own decision is more usefull then just assuming how the future situation could be. TCA holds the idea, which just a little success build up self-confidence and self-esteem. Accomplishing of goals and achieving of another goal motivates a client. When smaller goals are set up there is a much more chance for possitive result of the whole advisory process. **METHODS:** Semistructured questionnaire has been used. The questionnaire have 47 questions, which are based on operationalization of main research question. **RESULTS:** The outcome of questionnaire investigation method is that the workers don`t use TCA, but in general in their practice we are able to identify some of the elements of approach.