

Tazatel:

„Jak přistupujete ke klientům v aspektech akceptace, empatie a autenticity?“

Sociální pracovnice:

„Tak já si myslím, že přijímat klienty tak, jak jsou je prostě podstata práce v nízkoprahu. Kdybychom je chtěli primárně předělávat, tak bychom se nikam nedostali. Empatie je fakt dobrá věc, když ji má pracovník ke klientů.“

Tazatel:

„A jak to vnímáte u sebe?“

Sociální pracovnice:

„U sebe vím, že se tomu nesmím moc poddávat. Mám potom někdy sklon, se tak vcítit do těch klientů, že bych někdy stranila, takže si musím dávat pozor na ten opačnej pól. Empatie je super tím, že vnímá i pocity klientů, ale je pak dobré, je uvádět třeba i do té reality tadytoho světa, než pouze přitakávat všem jejich pocitům.“

Tazatel:

„A jak fungujete v rámci autenticity?“

Sociální pracovnice:

„Tak snažím se být autentická, někdy to úplně třeba nejde, abychom si i vybudovali nějaký vztah nebo důvěru, tak musím být třeba taková víc extrovertní a otevřená, než jsem třeba přirozeně. Proto bych asi řekla, že nejsem ve všech situacích úplně autentická, ale je to spíš pro dobro nějakého naladění těch rozhovorů. Nějak ty děcka vtáhnout. Ale potom v těch názorech, co jim říkám a v nějakých radách jsem autentická.“

Tazatel:

„Takže si myslíte, že v určitých situacích, kdy se pracovník nechová autenticky, může být i pozitivní využití a dopad?“

Sociální pracovnice:

„Jo, myslím si, že když to právě prospěje té otevřenosti klientů, tak to může bejt dobrý. Každý pracovník je jiný, a je dobrý, když tam je někdo introvertnější a někdo zase extrovertnější, ale třeba i ten extrovert se musí někdy umírnit, a naopak ten introvert do toho vložit něco navíc.“

Tazatel:

„Jak přistupujete ke klientům z hlediska vlastního náboženského přesvědčení?“

Sociální pracovnice:

„Tak, většina děcek ví, že jsme křesťani. Ještě jsem se nesečkala s tím, že by v tom měl někdo problém. Zároveň to není téma číslo jedna, které bychom s klienty řešili. Ale když se na to

dostaneme, tak o tom já osobně otevřeně mluvím. Např. minulý týden jsem s dvěma holčinama řešila otázku, kdy jedna z nich říkala, že teď hodně přemýšlí nad smyslem života, co bude až zemře a tak. Já jsem otevřeně řekla, jak to vnímám já a proč. Ale zároveň jsem jim nevnucovala svůj názor. Normálně jsme se o tom bavili, ony si to poslechly a tím to skončilo. Pak také klienti vědí, že držíme nějaké křesťanské hodnoty. Třeba i při nějakých auditech kvality to máme ve svých stanovách, že máme křesťanské hodnoty a nikdo s tím nějak neměl nikdy problém.“

Tazatel:

„Takže jestli to chápu dobře, vaše víra se odráží ve vašem fungování?“

Sociální pracovnice:

„Ano. Je to tak. Především v uchopení nějakých základních hodnot.“

Tazatel:

„Jak přistupujete ke klientům v aspektu sebeurčení klienta?“

Sociální pracovnice:

„Už jenom z podstaty nízkoprahu je ten klub nějakým bezpečným prostředím, kde se ten klient může realizovat a bezpečně ukazovat, kdo je. Myslím si, že to máme dobře nastavené. Klienti se můžou dobře sebeurčovat a je to samozřejmě v rámci nějakých hranic a pravidel klubu.“

Tazatel:

„A když se doptám, jak vy sama přistupujete v této otázce ke klientům?“

Sociální pracovnice:

„Je to docela běžná věc, protože ti klienti mají jiné vnímání světa. My máme hodně romských klientů a jejich vnímání věcí je úplně jiný. Já prostě respektuju jejich názor a snažím se jim jenom ukázat i tu jinou stránku s tím, že vím, že je nijak nepředělám. Nemůžou jim to často ani nijak rozumově vysvětlit. Dáváme jim spíš nějaké podmínky a zamýšlení, než abychom jim říkali, že to vidí špatně a tak.“

Tazatel:

„Jak přistupujete ke klientům z hlediska mlčenlivosti?“

Sociální pracovnice:

„Já si myslí, že tady hodně narážíme na to, že jsme v malém městě. Jsou informace, které se o klientovi dozvídáme i od jiných klientů nebo nějakého jiného zdroje, např. i přátelé mimo práci. V tom je to i složitější než třeba ve velkých městech. Já se osobně fakt snažím, i když se mě ptá nějaký známý, právě když ví, že sem nějaký klient chodí, tak se snažím ty informace nedávat, neříkat co s někým řešíme. U těch klientů jde o to, že se hodně znají vzájemně a hodně se sdílejí o tom, co kde řeší. Já si potom myslím, že se snažím utajovat informace, který stejně už vědí. Ale myslím si, že je to dobrý, protože pak oni můžou načítat, že o nich nemluvíme s někým dalším. Takže to není na překážku nám něco říct.“

Tazatel:

„Jak byste tedy řekla, že funguje ta důvěra ze strany klientů při osobním sdělení?“

Sociální pracovnice:

„No záleží potom hodně, co je to za klienta. U někoho to trvá roky, než řekne něco osobnějšího a ten vztah s ním začíná třeba skrz doučování, a pak se to roky buduje, aby vůbec něco řekl o sobě. Vím, že jsou třeba i klienti, kteří něco řeknou mně a jinému pracovníkovi by to neřekli. To fakt může být na bázi toho vztahu s tím jedním a té osobní důvěry.“

Tazatel:

„Jak přistupujete ke klientům z hlediska časových hranic a hranic ve vztahu?“

Sociální pracovnice:

„Já si myslím, že v tom je víc rovin. První je čas na klubu, kdy pouštíme klienty s otevírací dobou a s koncem je prostě posíláme pryč, kromě situace, kdy řešíme něco fakt jako krizového nebo hodně důvěrného nebo tak. Potom je to nějaká výjimka, kterou vysvětlujeme i ostatním klientům, že oni už musí jít, ale my ještě něco dotahujeme. Pak máme online službu, třeba na facebooku. Já tam dodržuji tu pracovní dobu, kdy jim třeba potom odepisuji, že končí klub a že už jim odepišu až druhej den. Ale jsou i nějaké výjimky. Já konkrétně řeším výjimku s holčínou, která sem chodí už několik let a vlastně jsem ji znala už předtím, než jsem pracovala v klubu a pomáhala jsem jí i mimo klub a ona pak začala využívat ty služby a tam ty hranice jsou posunutý. My tím, že se známe i mimo klub, tak se máme i na osobním facebooku. Někdy si s ní napíšu i večer, když vnímám, že to pro ni může být dobrý. Někdy ji zase odkážu na ten klub, když na to nemám čas. Snažím se to vyhodnocovat i hodně individuálně, ale jedná se o specifické podmínky, není to úplně běžný, ale já to mám u pár jedinců.“

Tazatel:

„A jaké máte vymezení hranic přímo ve vztazích s klienty?“

Sociální pracovnice:

„Já to mám i hodně spojené se sborem. Takže, když máme třeba holčínu, která začala chodit do klubu a potom do sboru, tak se tím stala našima kamarádkama, ale to je opravdu specifická situace, kterou jsme tady jinak nezažili. Jinak to mám spíš jako vťah pracovník-klient, než aby se to prolínalo do nějaký osobní roviny. Je to spíš zase na bázi nějakých jednotek lidí, kdy je vťah opravdu bližší.“

Tazatel:

„A jak probíhá, jestli vůbec, sdělování osobních informací z vaší strany vůči klientům?“

Sociální pracovnice:

„Tam jde o to, co je osobní informace. Přejde mi, že to patří i do autenticity pracovníka. Např. já, když jsem řešila potenciální stěhování, tak jsem to klientům řekla, ačkoliv je to vlastně taky osobní informace. Teď to s nima taky sdílím, aby se na to mohli nějak připravit, že tady za pár měsíců nebudu. Nebo, když jsme měly s holkama rozhovory o partnerských vztazích, tak jsem

jim řekla nějaký svoje zkušenosti, nějaký pohled, což už je vlastně jako osobnější, ale ve chvíli, kdy jim to může prospět, kdy vlastně můžou vidět, že my nejsme jako stroje a že taky zažíváme takové věci, tak mně přijde, že to vlastně není problém. Je to hodně opět individuální, musí se to zvažovat, jestli to klientovi opravdu pomůže nebo prospěje a hodně to záleží i na jeho situaci, kterou zrovna řeší. Taky vůbec nejde o sdílení všech informací, ale je to jenom nějaký úsek. Snažím se, abych tam dodržovala, že takovýchle věci neřeším s klukama.“

Tazatel:

„Jak nakládáte s aspekty pomoc a kontrola?“

Sociální pracovnice:

„To je těžká otázka. Já si myslím, že to zase záleží na tom, co to je za klienta. Na to, jaký má schopnosti a dovednosti a jak vyhodnotím, co zrovna potřebuje. Některý děcka např. při doučování potřebují víc pomoci a jiní zase víc kontrolovat. Vždycky se snažím, aby šlo víc o tu pomoc, ale někdy to prostě úplně nefunguje a oni se potřebují i učit respektovat nějaký hranice, to že na ně lidé mají i nějaký požadavky a musí se učit je naplňovat. Když vidím, že je to pro ně prospěšné, tak někdy to jde i cestou té kontroly. Nemá to být o přebírání odpovědnosti toho klienta, ale spíš povzbuzování a motivování, což tam ta kontrola taky někdy patří.“

Tazatel:

„Jak vnímáte aspekt nebezpečí moci v práci s klienty?“

Sociální pracovnice:

„Asi mě úplně nenapadá konkrétní případ, kdy by hrozilo zneužití moci pracovníka.“

Tazatel:

„A jak to vnímá konkrétně u sebe?“

Sociální pracovnice:

„No tak já to neřeším často rozhodně a i tím, že se bavíme o klientech hodně v týmu, což si myslím, že je dobrá prevence, aby něco takového nastalo.“

Tazatel:

„Jak nakládáte s direktivitou a nedirektivitou?“

Sociální pracovnice:

„To je zase individuální, podobně jako pomoc a kontrola. Je to o tom, co ten klient potřebuje, co ho nějak aktivizuje, a někdo potřebuje víc direktivní přístup. Ten mně osobně není úplně blízký, ale zase platí, že když vnímám, že je to dobrý pro toho klienta, tak se snažím jednat direktivněji.“

Tazatel:

„Jak přistupujete ke klientům z hlediska pravidel a sankcí?“

Sociální pracovnice:

„Já osobně se to snažím dodržovat důsledně. Vychází to vlastně z toho, že když jsem nastupovala do klubu, tak tady bylo hodně starších především romských klientů. Člověk musel být opravdu důsledný, protože oni jinak nerespektovali autoritu. To se mi osvědčilo. Teď už tady tuhle skupinu klientů nemáme, takže v některých případech jsem i benevolentnější nebo vícekrát upozorňuji, když někdo pravidla porušuje. Aktuálně nám sem chodí klienti, kteří vyloženě neporušují pravidla. Spíš se to týká nejčastěji sprostých slov a nějaký mluvy. Spíš si to neuvědomují, než aby to byla provokace. Já na to spíš upozorním. Nemáme s tím úplně problém. Snažím se být důsledná, ale někdy se mi stane, že třeba jsem s jiným klientem a zaslechnu takhle z boku, že někdo řekl nějaké sprosté slovo a třeba to nechám být. Pak jsou i takový příklady. Zase jde o to, kdo to je, když vím, že mu třeba jenom ulítlo a nechce dělat problémy, tak do toho nevstupuju, neodcházím od toho rozhovoru, ve kterém jsem, abych to nějak řešila. Když jsem u toho přímo, tak to řeším, že napomenu a připomenu pravidla.“