

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO
PRAHA**

Bakalářské kombinované studium
2011 – 2012

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Jan Matěj Bejček, DiS.

**Dualita pedagogicko-psychologických vjemů mezi
pracovníkem pomáhající profese a uživatelem
sociálních služeb**

Praha 2012

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Pavel Pěnkava

COMENIUS UNIVERSITY PRAGUE

Bachelor Combined Studies
2011 - 2012

BACHELOR THESIS

Jan Matěj Bejček, DiS.

Duality of pedagogical-psychological perceptions
between worker in helping professions and user of
social services

Prague 2010

The bachelor thesis work supervisor:

PhDr. Pavel Pěnkava

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracoval samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpal, ve své práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

Jan Matěj Bejček, DiS.

Poděkování

Rád bych zde poděkoval panu PhDr. Pavlu Pěnkavovi za odbornou pomoc při vedení mé bakalářské práce, za cenné rady a poznatky díky nimž jsem dokázal popisované problematice plně porozumět. Dále děkuji mé kolegyni Mgr. et. Mgr. Kateřině Ryškové za výraznou pomoc s korekturou a závěrečnou úpravou.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá problematikou sociální práce s osobami bez přístřeší, též sociálně vyloučenými, z pohledu sociálního kurátora. Popisuje vzájemné vazby a vztahy vyplývající z práce sociálních kurátorů coby poskytovatelů a klientů coby příjemců sociálních služeb. Zmiňuje vybrané přístupy a metodiku práce s klientem, přičemž se na možnou dualitu vzájemných vztahů snaží nahlížet především z pohledu sociální psychologie a pedagogiky.

Klíčové pojmy

Dualita – bezdomovectví – sociální kurátor – sociální pedagogika – socioterapie – sociální služby – sociální práce

Annotation

This thesis examines the Social Work with the homeless, also named as socially excluded people on the margin from the perspective of a probation officer. It describes the interactions and relationships arising from the work of curators as social service providers and clients as recipients of social services. It mentions some important approaches and methodology of work with the client, with the possible duality relations trying to look primarily from the perspective of social psychology and pedagogy.

Key words

Duality – homelessness – probatik officer – social pedagogy – social therapy – social services – social work

OBSAH:

ÚVOD	10
1. Vymezení pojmů sociální pracovník a uživatel sociálních služeb	13
1.1 Sociální kurátor, sociální pracovník	13
1.2 Cílová skupina osob v práci sociálního kurátora	14
1.3 Specifika sociálního kurátora	15
2. Sociální práce s cílovou skupinou osob bez přístřeší	18
2.1 Příčiny bezdomovectví	19
2.1.1 Vnitřní faktory	19
2.1.2 Vnější faktory	20
2.2 Život bez domova	20
2.3 Poradenství v kontextu sociální práce	21
2.3.1 Základní sociální poradenství	22
2.3.2 Odborné sociální poradenství	22
3. Základní dilemata v profesi sociálního pracovníka	23
3.1 Pojem dilema v sociální práci	23
3.2 Angažovaný versus neangažovaný přístup	24
3.3 Neúměrná péče o klienta, aneb hranice mezi pracovníkem a klientem	25
3.4 Sympatie versus antipatie	28
4. Vztah sociální pedagogiky k fenoménu bezdomovectví	30
4.1 Sociální pracovník jako výchovně-edukační nástroj	32
4.2 Metoda socioterapie	37
4.3 Dualita v tvorbě zkušenostního portfolia	40

5. Komunikace jako hlavní nástroj sociálního pracovníka	43
5.1 Metodika rozhovoru	44
5.2 Asertivita a empatie	48
6. Vybrané případové studie	51
6.1 Příklad vyvážené spolupráce s klientem (studie č. 1)	51
6.2 Příklad neúměrné péče o klienta (studie č. 2)	53
6.3 Příklad antipatie ve vztahu ke klientovi (studie č. 3)	55
6.4 Příklad duality v získání životních zkušeností mezi sociálním pracovníkem a klientem (studie č. 4)	57
ZÁVĚR	59
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	61
SEZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJŮ	63
SEZNAM OSTATNÍCH ZDROJŮ	64
SEZNAM POUŽITÝCH TABULEK	65
BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE	66

*„cynik je zlosyn, jehož pokřivené vnímání způsobuje, že
vidí věci, jaké jsou, ne jaké by měly být“*

(Bierce Ambrose Gwinett)

ÚVOD

Sociální práce je obor, který se neustále dynamicky rozvíjí. Jedná se o profesi, jež neustále přináší nová úskalí, se kterými se sociální pracovníci každý den potýkají. Jako mnoho jiných, i tato profese se neustále přizpůsobuje aktuální poptávce ze strany uživatelů sociálních služeb, tedy klientů.

Moderní společnost vyvíjí na každého jedince silný nátlak v podobě závazných pravidel, etiky a společenského uplatnění, avšak málokdy zohledňuje odlišné podmínky, v nichž lidé vyrůstají a žijí. Svou bakalářskou práci (obdobně jako svou předchozí, absolventskou práci) směřuji k tématu, které se dotýká bezdomovectví, tedy sociálně patologického jevu, který má za následek úplné vyloučení postižených jedinců ze společenského života až na jeho okraj. Tato problematika se v posledních několika letech kvantitativně velice rozšířila, čímž se přirozeně rozrostl i počet lidí, kteří žijí na ulici a jejich situace hraničí s doslovným bojem o holé přežití. Zatímco představy o sociální práci s touto skupinou lidí hovoří o postupné reintegraci zpět do běžného života, v praxi se často setkáváme s tím, že je dosti obtížné alespoň udržet životní úroveň těchto lidí na hranici životního minima, ať již z pohledu finančních příjmů, tak z pohledu naplňování základních životních potřeb.

Problémem je samozřejmě již dlouho diskutovaná, stále rostoucí nezaměstnanost, nedostatečná nabídka sociálních služeb – zejména ubytovacích zařízení, růst cen nájemného, rozvodovost atd. Systém sociálního zabezpečení prochází neustále řadou úprav, které na přelomu roku 2011 a 2012 vyústily v sociální reformu, která se především vyznačuje směřováním jednotlivých agend sociálních odborů pod Úřady práce České republiky, nicméně je to pouze jedna z mnoha reforem, které nás v budoucnu čekají, a které se ve větší či menší míře dotknou každého z nás.

Problematika bezdomovectví je závažné a velice obsáhlé téma, jež se dostává postupem času stále více do povědomí široké veřejnosti. Řada autorů

odborné literatury ve svých publikacích popisuje teoretické poznatky z oborů psychologie, sociologie, metod sociální práce, pedagogiky atd., nicméně slučitelnost z praxí je stále diskutabilní, a ne zcela proveditelná. Je samozřejmostí, že mnohokrát popisované typologie, příčiny a důsledky tohoto jevu jsou teoretickým odrazovým můstkem pro každého sociálního pracovníka, který pracuje s cílovou skupinou osob bez přístřeší. Bez nadsázky mohou říci, že a na mnoho metodických příruček či jiných odborných statí je nazíráno do určité míry, jako na tzv. bible sociální práce. V nich je důkladně popsána typologie, metodologie i jednotlivé přístupy k individuální práci s klienty vycházející ze jak z obecné tak sociální psychologie a kde se hovoří o způsobech vedení jednotlivých případů. Nicméně je na každém pracovníkovi jak tento potenciál využije a do jaké míry vloží do své práce sebe samého. Na tomto principu jsou pak teoretické poznatky sociální práce kontinuálně obohacovány o každodenní praxi.

Stěžejním problémem všech osob žijících na ulici je samozřejmě nízký příjem. V tomto bodě zákon hovoří zcela jasně, např. každý občan České republiky žijící na jejím území je povinen po zákonem stanovenou dobu odvádět sociální a zdravotní pojištění. V případě, že tak nečiní, nevzniká mu nárok na starobní důchod. Nejinak je tomu i u daní. Pokud člověk není řádně zaměstnán, a přesto se obohacuje výdělečnou činností, z níž pravidelně neodvádí daň, pak nejenže porušuje příslušná ustanovení právního řádu, ale může být i často okolní společností vnímán jako příživník neoprávněně profitující z odvodů ostatních spoluobčanů, resp. ze státního rozpočtu.

Zvýšit si však příjem řádným zaměstnáním tak, aby se mohli úspěšně vrátit k běžnému životu, je pro osoby žijící na ulici velice složité, a v mnoha případech téměř nemožné. Samozřejmě zde hrají vliv nejen předsudky generované širokou společností, ale i další problémy, např. dluhy, hrozící exekuce, předchozí trestná činnost, nedostatečné vzdělání, apod.

Tato bakalářská práce se snaží oprostít od výše již mnohokrát popisované problematiky a snaží se zaměřit především na vzájemné vztahy mezi osobami bez domova a pracovníky pomáhajících profesí. Jejím cílem je nahlédnout do zákulisí procesů probíhajících mezi poskytovatelem a příjemcem sociální služby, a popsat některé hlavní principy a přístupy, které mohou vést k úspěšnému řešení vzniklých problémů. Aby byl popis jednotlivých pojmů co nejvíce objektivní, aniž by ztrácel svou odbornost, zvolil jsem do úlohy pracovníka pomáhající profese práci sociálního kurátora. Jako cílovou skupinu jeho sociální práce zde uvádím osoby bez přístřeší, tedy osoby vyloučené na okraj lidské společnosti.

1. Kapitola - Vymezení pojmů sociální kurátor a uživatel sociálních služeb

V úvodní kapitole se seznámíme s ukotvením základních pojmů v legislativě ČR, která definuje náplň práce a činnosti sociálních pracovníků a kurátorů a zároveň specifikuje cílovou skupinu jejich klientů. Obecně lze říci, že je úloha sociálního pracovníka a sociálního kurátora (v praxi se stejnou či obdobnou cílovou skupinou klientů) téměř identická. V zákoně o sociálních službách jsou tyto úlohy vymezeny následujícími právními předpisy:

- Zák. č. 108/2006 Sb., *O sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů* (dále jen zákon o sociálních službách)
- Zák. 110/2006 Sb., *O životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů* (dále jen zákon o životním a existenčním minimu)
- Zák. č. 111/2006 Sb., *O pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů* (dále jen zákon o hmotné nouzi)

1.1 Sociální kurátor, sociální pracovník

Jedna z definic sociálního kurátora popisuje sociálního kurátora jako specializovaného sociálního pracovníka, který na místně a věcně příslušném obecním úřadě zajišťuje nezbytně nutnou sociální péči pro vybraný okruh osob.¹ V rámci své práce sociální kurátor v této oblasti vykonává také činnosti, které dříve vykonával okresní úřad a které okresnímu úřadu nebyly stanoveny obecně závazným právním předpisem a podle zákona č. 320/2002 sb. přešly na obecní úřad obce s rozšířenou působností jako výkon přenesené působnosti.

Předmětem této práce je především rozbor vzájemných vztahů mezi poskytovatelem a příjemcem (uživatel) sociální služby, které dle mého názoru podporují růst osobních zkušeností a poznatků uplatnitelných v budoucí

¹ Zákon č. 108/2006 Sb., *O sociálních službách, § 92, písm. b).*

praxi obou zúčastněných stran. Pro poskytovatele sociální služby se tak vytváří určité portfolio „precedentů“ zatímco příjemce sociální služby si rozšiřuje penzum všeobecných znalostí, a to jak z hlediska nabídky poskytovatelů sociálních služeb, tak činností „potřebných“ úřadů a státní správy, a v neposlední řadě základních znalostí z oblasti legislativy. Náplň práce a činnost sociálních pracovníků je obsažena v zákoně 108/2006 sb., o sociálních službách, nicméně přesný popis a metodika práce se liší v závislosti na jeho cílové skupině klientů, a na potřebách a vnitřní struktuře organizace kde působí. Sociální pracovníci působí ve zdravotních, školských, výchovných a jiných zařízeních ať už hovoříme o příspěvkových, státních či nestátních organizacích. Pro mé účely jsem jako představitel „pracovníka pomáhající profese“ záměrně zvolil profesi sociálního kurátora, neboť tato profese je pevně ohraničena právními předpisy, které plošně definují kompetence, cíle, metodiku a postup práce s cílovou skupinou klientů (uživatelů) sociálních služeb, tj. osob bez domova. Dále je třeba si uvědomit, že sociální kurátor je školený, a specializovaný sociální pracovník, který však působí výhradně jen ve státní správě. V mnoha případech zastává nejen roli školeného sociálního pracovníka, ale i metodika sociální práce, který do této profese přináší mnoho nových podnětů v závislosti na svém vzdělání, na svých zkušenostech a praxi.

1.2 Sociální kurátor a cílová skupina klientů

Cílovou skupinu sociálního kurátora v rámci činnosti obecních úřadů obcí s rozšířenou působností vymezuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v, § 92 písm. b) ve kterém se jedná o: osoby ohrožené sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy, nebo výkonu trestu, a o osoby, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.² Takovou osobou se míní zejména osoby na okraji společnosti nebo osoby

² DAVIDOVÁ, I., GOJOVÁ, A., PĚNKAVA, P., et al. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. 1 vyd. Ostrava: 2010 Ostravská univerzita v Ostravě, s. 8

sociálně vyloučené, které jsou, jak výše uvedeno, v legislativě zakotveny následovně:³

- občan propuštěný z výkonu trestu odnětí svobody,
- občan, proti němuž je vedeno trestní řízení, popřípadě jemuž byl výkon trestu odnětí svobody podmíněně odložen, a který potřebuje sociální péči k překonání nepříznivých sociálních dopadů,
- občan závislý na alkoholu nebo jiných toxických látkách, který sociální péči potřebuje k řešení sociálních situací,
- občan žijící nedůstojným způsobem života,
- občan propuštěný ze školského zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy po dosažení zletilosti.

Důsledkem vedení takto rizikového způsobu života může být a často bývá bezdomovectví. Bezdomovectví jako takové je termín, který není v legislativě ČR zakotven, obecně se nahrazuje termínem „osoba bez přístřeší“ či „osoba společensky nepřizpůsobená“. V kontextu vymezení cílové skupiny uživatelů sociálních služeb sociálního kurátora pro dospělé je právě tato skupina osob tou nejpočetnější.

1.3 Specifika a postavení sociálního kurátora

Z užšího úhlu pohledu je postavení sociálního kurátora v organizační struktuře jednotlivých úřadů determinováno dle jeho zařazení v jednotlivých typech organizačních struktur. V rámci specializovaných pracovišť i konkrétních oddělení sociálních odborů. Sociální kurátoři tedy vykonávají svou činnost na magistrátních úřadech, úřadech městských částí a městských úřadech.⁴ Dále pak dle jednotlivých sociálních odborů mohou být zařazeni do oddělení sociální prevence, oddělení sociálně právní ochrany dětí, oddělení péče o seniory a zdravotně postižené a dalších oddělení (konkrétní názvy se

³ Zákon č. 111/2006 sb., *O pomoci v hmotné nouzi*, § 2

⁴ DAVIDOVÁ, I., GOJOVÁ, A., PĚNKAVA, P., et al. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. 1 vyd. Ostrava: 2010 Ostravská univerzita v Ostravě, s. 10

mohou na jednotlivých úřadech lišit – např. humanitní odbor, odbor sociální prevence, aj.)

Dalším specifikem práce sociálního kurátora je nepříliš žádoucí kumulace s jinými agendami. Ve velkých obcích vykonávají kurátoři zpravidla pouze svoji agendu, v menších obcích pak dochází z praktických důvodů ke kumulaci agend, přičemž sociální kurátor zastává funkci, která nemusí přímo souviset s přímou prací s cílovou skupinou klientů (např. prevence kriminality dané obce, kurátor pro mládež aj.). Do 31. 12. 2011 byla práce sociálních kurátorů do značné míry specifikována také tzv. „kurátorskými“ (motivačními) dávkami mimořádné okamžité pomoci, která jimi nemusela být přímo vyplácena, nicméně referenti oddělení sociálních dávek tuto částku vypláceli na jejich přímé doporučení.⁵ Od 1. 1. 2012, kdy vešla v platnost sociální reforma, tato činnost přešla spolu s jinými pod agendu Úřadu práce České republiky.⁶ Sociální kurátoři se tedy nyní profilují v zásadě v přímé práci s cílovou skupinou klientů a dále pak v koordinačních aktivitách jako je např. plánování a rozvoj sociálních služeb, komunitní plánování v rámci obcí, prevence kriminality, práce v sociálních, zdravotních či vzdělávacích komisích apod.⁷

Pro účely mé práce se však zaměříme na sociálního kurátora z pohledu sociální prevence, jehož cílovou skupinu tvoří osoby bez domova, příp. osoby bezdomovectvím ohrožené. Do této cílové skupiny samozřejmě spadají osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody (dále jen VTOS), osoby závislé na alkoholu a jiných toxických návykových látkách, apod. Cílem péče o uvedené osoby je vytváření jejich aktivního vztahu k práci a snaha o jejich začlenění do společnosti. Nabízí se jim proto ze strany orgánů poskytujících sociální péči

⁵ DAVIDOVÁ, I., GOJOVÁ, A., PĚNKAVA, P., et al. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. 1 vyd. Ostrava: 2010 Ostravská univerzita v Ostravě, s. 10

⁶ MPSV. *Sociální reforma: změny 2012* [online]. Publikováno 1. 1. 2012 [cit. 15-01-2012]. Dostupné z WWW: <http://socialnireforma.mpsv.cz/cs/2>

⁷ DAVIDOVÁ, I., GOJOVÁ, A., PĚNKAVA, P., et al. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. 1 vyd. Ostrava: 2010 Ostravská univerzita v Ostravě, s. 11

zejména pomoc při ubytování a ubytování v zařízeních sociální péče, pomoc při pracovním umístění (ve spolupráci s úřadem práce), výchovná a poradenská péče. V rámci sociálního poradenství kurátor spolupracuje či zprostředkovává kontakty na jednotlivá odborná zařízení specializující se na požadovanou odbornost (např. právní poradenství, probační a mediační služba, vězeňská služba).⁸

⁸ § 91 zákona o sociálním zabezpečení, § 52 až 56 vyhlášky č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon České národní rady o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů. § 42 a 43 zákona o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení.

2. Sociální práce s cílovou skupinou osob bez přístřeší

Abychom porozuměli specifickému přístupu k sociální práci s cílovou skupinou osob bez přístřeší, je stěžejní si uvědomit, že bezdomovectví je negativní sociální jev, jenž představuje krajní podobu sociálního vyloučení (Matoušek, Schwarzová 2005, s. 315).

„Bezdomovcem je ten, kdo je bez domova.“⁹ Obecně se pojmem domov rozumí místo, kde jsme doma, míní se tím tedy „vlastní“ lidské obydlí, dům či byt, ve kterém lze hledat útočiště a uspokojovat základní lidské potřeby (Hradecký 1996). Lidé na ulici se však potýkají s každodenním problémem mít vůbec střechu nad hlavou. Tento výraz je však pro pojem „domov“ velice nepřesný. Střecha nad hlavou je v tomto případě nocležna, v lepším případě azylová ubytovna. Tato zařízení však domov nemohou suplovat, natož nahradit. „Být bez domova je tedy něco tak důležitého, něco hlubšího a bolestnějšího, než být bez střechy nad hlavou“.¹⁰

Přímou definici bezdomovectví popisuje ve svých publikacích mnoho autorů (Matoušek, Hradecký, Gojová, Pěnkava aj.). Přesto však jen málo autorů popisuje přímé psychické dopady bezdomovectví na jedince a jejich vliv na sociální práci s nimi. Zatímco snahou „obyčejného člověka“ je být spokojený ve svém životě, tedy pracovat v zaměstnání, které nejen uspokojí naše materiální potřeby (mzda, benefity), ale i náš pocit užitečnosti (dělám, co mě baví a dělám to dobře), budovat rodinu, cestovat, věnovat se zálibám apod., potřeby člověka, jenž je zcela bez prostředků a bez domova, se omezují především na samotné přežití. Každý den tedy řeší otázku „co dnes budu jíst?“ nebo kde dnes přespím?“. Tyto základní potřeby a touha je bezodkladně uspokojit výrazně ovlivňují samotnou práci ve vztahu k těmto osobám jako uživatelům sociálních služeb.

⁹ MATOUŠEK, O. et al. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1 vyd. Praha: Portál, 2005 s. 315

¹⁰ HRADECKÝ, I – HRADECKÁ, V. *Bezdomovectví: extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996, s. 36

2.1 Příčiny bezdomovectví

Existuje mnoho příčin, které mohou vést ke ztrátě domova. Jednou z těchto teorií, vysvětlujících příčiny bezdomovectví je i teorie, která zdůrazňuje absenci základních sociálních dovedností, umožňujících účinně řešit zátěžové životní situace jedince.¹¹ Skutečnost ztráty domova podmiňuje mnohdy celou řadu dalších faktorů, jež mají vliv na osobnost lidí bez domova, z nichž některé mohou vést ke kolizi při řešení nastalých problémů. Mezi hlavní indikátory se řadí především neschopnost řešit aktuální problémy (riziko ztráty zaměstnání, hrozící rozvod, předlužení aj.), které vedou ke ztrátě většiny životních jistot. Tyto příčiny úzce souvisí s oslabenou socializací zejména v raném věku života, později však vedou ke kolizi při řešení nastalých problémů.¹²

V příručce pro metodiky sociální prevence (Ostravská univerzita v Ostravě 2010, s. 91) se příčinám bezdomovectví připisují vnitřní a vnější faktory:

2.1.1 Vnitřní faktory

- nadměrně nízké sebevědomí (strach z neúspěchu, rezignace),
- problematická komunikace (lehká retardace, lehká mozková dysfunkce, vznětlivost),
- neobratnost při jednání s úřady a jinými institucemi (vede až k sociální fobii),
- neschopnost přijmout vlastní zodpovědnost (bagatelizace vlastních chyb, hledání viníků, sklon k chronickému lhaní),
- strach podporující únik před řešením problémů,
- podceňování možných důsledků nevyřešených problémů (narůstající dluhy vedoucí k exekucím apod.).

¹¹ PĚNKAVA, P. *Sociální problematika bezdomovectví*. Hradec Králové: Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2007. Bakalářská práce

¹² DAVIDOVÁ, I., GOJOVÁ, A., PĚNKAVA, P., et al. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. 1 vyd. Ostrava: 2010 Ostravská univerzita v Ostravě, s. 91

2.1.2 Vnější faktory

- nedostatečné nebo chybějící rodinné zázemí,
- zkušenosti s institucionálními zařízeními (př. Dětské domovy, výchovné a diagnostické ústavy, věznice),
- rychle se měnící společenské trendy, které kladou na jedince vysoké nároky.

Uvedené příčiny se projevují v mezilidských vztazích jedince, tedy v partnerských problémech, jež vedou k rozchodu či rozvodu manželství, ve vztahových problémech v rodině mnohdy vedoucích až k útěku z domova, dále pak k neschopnosti plnit podmínky spojené s užíváním bytu (nájemné), nezvládnutí návratu z institucionálních zařízení, sklon k nekonvenčnímu způsobu života apod.¹³

2.2 Život bez domova

V náplni práce sociálního kurátora došlo od poloviny 90. let 20. století k výrazným proměnám cílové skupiny. Prvotní cílovou skupinu tvořily osoby, proti kterým bylo vedeno trestní řízení, a které bydlely zpravidla v nájemním bytě nebo v podnikových ubytovnách. V současné době převládá část „kurátorské klientely“ fakticky nemá možnost trvalého bydlení. Tato skupina se dále rozrůstá i o osoby, které ztratí trvalé bydlení během výkonu trestu odnětí svobody nebo výkonu vazby.¹⁴ Vzhledem k širokému spektru situací, ve kterých se lidé bez domova nacházejí, lze jen těžko jednoznačně stanovit jasný vzorec chování daného jedince. Z psychosociálního hlediska hovoříme o komplexní problematice, jež nelze vymezit pouze ve vztahu k bydlení, nýbrž si musíme uvědomit, že se jedná o určitý životní styl a názorový postoj. Tento extrémní příklad stagnace lze pozorovat především u lidí, jejichž osobnost byla

¹³ DAVIDOVÁ, I., GOJOVÁ, A., PĚNKAVA, P., et al. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální pévnice*. 1 vyd. Ostrava: 2010 Ostravská univerzita v Ostravě, s. 91-92

¹⁴ DAVIDOVÁ, I., GOJOVÁ, A., PĚNKAVA, P., et al. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální pévnice*. 1 vyd. Ostrava: 2010 Ostravská univerzita v Ostravě, s. 92

zásadním způsobem změněna a oni v závislosti a oni z toho důvodu nejsou schopni plnit mnohé požadavky, které jsou soudobou společností kladeny. Bezdomovectví, tedy každodenní život na ulici, je výsledkem zdlouhavého procesu psychosociálního selhání spojeného se ztrátou většiny běžných rolí a úpadkem vlastní společenské prestiže.¹⁵ Schwarzová¹⁶ popisuje sociální marginalitu obecně jako klíčový prvek ovlivňující člověka v mnoha ohledech. Z psychologického hlediska o ní hovoří jako o „začarovaném kruhu marginality, který jen prohlubuje depresivní a sebevražedné tendence, může napomáhat vzniku a rozvoji psychologického onemocnění a má obecně destruktivní vliv na sebehodnocení a emocionalitu.“

2.3 Poradenství v kontextu sociální práce

Sociální práce s osobami bez přístřeší má ve své podstatě mnoho podob, ať již hovoříme o poskytování přímé pomoci (hmotná pomoc, tj. potraviny, ošacení, základní lékařská pomoc), zprostředkování ubytovacích služeb a hygienického zázemí. Lze ji rozdělit na činnost preventivního charakteru, na služby zaměřené na naplňování základních potřeb a služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost. Práce sociálních kurátorů je vymezena především činností poradenskou, činností zprostředkovatelskou a činností metodickou a koncepční. Ve vztahu ke klientům sociální kurátor poskytuje základní i odborné sociální poradenství, přičemž aplikuje metody kontinuální sociální práce, jimiž minimalizuje následky nepříznivé sociální situace daného jedince. Zároveň usiluje o vytvoření optimálního socioterapeutického vztahu s klientem, pomáhá mu formulovat cíle spolupráce prostřednictvím individuálního plánování, přičemž mu nabízí různé alternativy strategií k jejich dosažení.¹⁷ Úplný výčet činností sociálního kurátora ve vztahu ke všem jeho

¹⁵ BEJČEK, J. *Problematika bezdomovectví v Praze*. Praha: 2011 Vyšší odborná škola sociálně právní v Praze s. 18 Absolventská práce

¹⁶ MATOUŠEK, O., et al. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 1 vyd. Praha: Portál, 2005 s. 320

¹⁷ GOJOVÁ, A., HORTVÍKOVÁ, P., PĚNKAVA, P., et al. *Příručka pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory*. 1 vyd. Ostrava: 2007 Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce s. 13

cílovým skupinám je popsán dle ustanovení § 92, odstavce b) zákona o sociálních službách.

2.3.1 Základní sociální poradenství

Za základní sociální poradenství se obecně považuje poskytnutí informací potřebných k překonání nepříznivé sociální situace. Jsou to informace např. o nárocích, službách a možnostech, které buď pomáhají zmírnit, nebo přímo vedou k úspěšnému řešení daného problému, či pomáhají navázat kontakt na instituci, která je schopna vzniklou situaci řešit. Základní sociální poradenství poskytuje nejen sociální kurátor, ale je povinen ho poskytnout každý sociální pracovník, či pracovník v přímé péči pracující s cílovou skupinou osob bez domova.

2.3.2 Odborné sociální poradenství

Odborné sociální poradenství si klade za cíl zprostředkovat klientům kontakt se společenským prostředím, snaží se zabránit izolaci osob bez domova, pomáhá jim v uplatnění jejich práv a oprávněných zájmů, dále jim pomáhá při obstarávání osobních záležitostí, realizuje sociálně terapeutické činnosti, které se zaměřují na obnovení vztahů klientů s jejich okolím, jejich praktických schopností a dovedností.¹⁸ V rámci jednotlivých konzultací lze uplatnit i pedagogicko-výchovné prvky, tedy zvyšovat klientovo povědomí o systému sociálního zabezpečení, nabídce sociálních služeb, a zároveň plnit předem smlouvané cíle ve sjednaný termín, a v neposlední řadě vést postupně klienty k samostatnosti, soběstačnosti a předcházení závislosti na sociální službě.

¹⁸ GOJOVÁ, A., HORTVÍKOVÁ, P., PĚNKAVA, P., et al. *Příručka pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory*. 1 vyd. Ostrava: 2007 Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce s. 13

3. Základní dilemata v profesi sociálního kurátora

Profese sociálního kurátora se (stejně jako profese sociálního pracovníka a pracovníků v sociálních službách) řídí etickým kodexem. V roce 2006 byl vytvořen Společenstvím sociálních pracovníků České republiky Etický kodex sociálního pracovníka, který plní účel jakéhosi vodítka při rozhodování, jednání či zastávání určitých postojů v rámci sociální práce, obzvláště při výkonu profese sociálního kurátora. Tato morální norma se dělí do tří rovin. První tvoří rovina osobní a koresponduje tak s hodnotovou orientací a svědomím jedince (sociálního pracovníka). Druhá rovina usměrňuje profesní různorodosti sociálních pracovníků, jejichž práce je však založena na stejném základě (tento základ se liší pouze v závislosti na jednotlivých oblastech sociální práce). Třetí rovina směřuje přímo k jednotlivým klientům, potažmo k celé společnosti. Etický kodex není chápán jako nějaké nedotknutelné dogma, vždyť život a především samotná sociální práce přináší celou řadu nových a nespécifikovaných situací, pro které nemůže vždy jednoznačně platit jediné možné stanovisko.¹⁹

3.1 Pojem dilema v sociální práci

Ve vztahu ke klientům přináší profese sociálního kurátora celou řadu dilemat. Tato dilemata jsou neoddělitelnou součástí každé profese v sociální sféře, neměla by být tedy chápána jako nedostatky či osobní selhání.²⁰

„Pojem dilema Slovník cizích slov definuje jako nutnou obtížnou volbu mezi dvěma (či více) vzájemně se neslučitelnými možnostmi.“²¹ Jako dilema chápeme určitý hraniční bod, ve kterém se ocitneme, stojíme-li před takovým

¹⁹ DAVIDOVÁ, I., GOJOVÁ, A., PĚNKAVA, P., et al. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. 1 vyd. Ostrava: 2010 Ostravská univerzita v Ostravě, s. 35

²⁰ DAVIDOVÁ, I., GOJOVÁ, A., PĚNKAVA, P., et al. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. 1 vyd. Ostrava: 2010 Ostravská univerzita v Ostravě, s. 38

²¹ ODEHNALOVÁ, A. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory: Dilemata v práci sociálního kurátora*. 1. Vyd. Ostrava: 2009. Ostravská univerzita v Ostravě, Fakulta sociálních studií – centrum pro podporu projektů, s. 323

rozhodnutím, jehož důsledkem by byl např. střet zájmů. Jako střet zájmů v kontextu sociální práce můžeme chápat například konflikt zájmu klienta a poskytovatele sociální služby nebo rozpor mezi zájmem klienta a zájmem společnosti. Sociální kurátor se často může dostat do situace, kdy si musí jasně určit hranice, do jaké míry je jeho zájmem klientovi pomoci, aby předešel např. závislosti na sociální službě, nebo aby místo rozvoje nepotlačil klientovu schopnost samostatnosti a soběstačnosti.

V metodických příručkách pro sociální kurátory se vymezuje několik okruhů možných dilemat, podle toho zda jsou ve vztahu ke klientovi samotnému, nebo zda vycházejí z osobnostních a odborných kvalit, či zda vycházejí přímo ze vztahu k vykonávané profesi.²² Blíže budu hovořit pouze o dilematech vyvstávajících ve vztahu ke klientům, coby uživatelům sociálních služeb.

3.2 Angažovaný versus neangažovaný přístup

Angažovaný nebo neangažovaný přístup, též procedurální nebo situační přístup.²³ Předpokladem k tomu aby každá práce s klientem byla úspěšná, je věnovat dostatečnou pozornost k vytvoření vzájemného vztahu. Často se setkáváme s hanlivým pojmem „kancelářská krysa“, tedy s tzv. instrumentálním (neangažovaným) přístupem. V kontextu s tímto, do jisté míry pouze procedurálním přístupem, vnímáme výkon svěřených pravomocí jako „bez osobního zájmu“. Tento přístup je nejčastěji patrný v profesích, kde jsou pevně a jasně stanovená pravidla, tedy např. jednotlivé pobočky Úřadu práce České republiky. Zde je evidentní, že zvolený procedurální přístup umožní pracovníkovi sociální administrativy zvládat větší počet „klientů“, čímž tedy vyhovuje požadavkům ze strany organizace. Taková práce přináší samozřejmě

²² více v: *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. Ostrava: 2010, s. 38-52

²³ MUSIL, L. *Dilemata práce s klienty v organizacích: ráda bych vám pomohla ALE*. 1. Vyd. Brno: Tiskárna „V loděnici“, Brno 2004, s. 110

menší zátěž pro psychiku, nicméně jsou zde patrné známky stereotypu a rychle se opakující rutiny, jež může časem vést k syndromu vyhoření.²⁴

V případě profese sociálního kurátora je navázání kladného vztahu s klientem stěžejní. Profese sociálního kurátora si přímo vyžaduje individuální, též angažovaný (situační) přístup, který ovšem nelze plošně aplikovat na každého „klienta“. Za termínem „angažovaný přístup“ můžeme nacházet „pocit smysluplnosti vykonávané práce, nadšení a zájem zabývat se problémy konkrétních lidí, snahu o pomoc oprostít se od problémů a potíží, ochotu pracovat sám na sobě a reflektovat vlastní práci“²⁵ Situační přístup je založen především na individualitě každého člověka, ponechává mu dostatečnou volnost v tom, kam až si dovolí v rámci poskytnutí pomoci zajít, nicméně i takový profesní přístup v práci sociálního kurátora si vyžaduje jisté mantinely, aby naopak nedocházelo k rizikovým překročením hranic vlastních kompetencí. Individuální, potažmo situační přístup bývá mnohdy vyčerpávající, často může být jedním ze spouštěcích prvků syndromu vyhoření, kdy na sebe sociální kurátor převezme valnou část „klientovi“ odpovědnosti, čímž opět dochází ke škodlivému potlačování klientovi osobní autonomie. Vzhledem k protichůdnosti výše uvedených přístupů vyvstává u sociálního kurátora dilema, kterým přístupem a do jaké míry se řídit tak, aby byla zachována soběstačnost klienta, nevznikala závislost na službě a systému sociálních služeb a zároveň aby poskytovaná pomoc byla účinná a úspěšná.

3.3 Neúměrná péče o klienta aneb hranice mezi pracovníkem a klientem sociální služby

Jak jsem uvedl výše, práce sociálního kurátora ve větší či menší míře obsahuje spíše individuální přístup k jednotlivým klientům, tedy „uživatelům sociální služby“. V rámci tohoto

²⁴ ODEHNALOVÁ, A. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory: Dilemata v práci sociálního kurátora*. 1. Vyd. Ostrava: 2009. Ostravská universita v Ostravě, Fakulta sociálních studií – centrum pro podporu projektů, s. 326

²⁵ ODEHNALOVÁ, A. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory: Dilemata v práci sociálního kurátora*. 1. Vyd. Ostrava: 2009. Ostravská universita v Ostravě, Fakulta sociálních studií – centrum pro podporu projektů, s. 326

přístupu nejsou prakticky vymezeny žádné hranice, vyjma obecně uznávaných, jako např. nenabízet tykání, nezvat si klienta domů, atd. Je tedy přímo na samotném sociálním kurátorovi, jakým způsobem a do jaké míry se bude „klientovi“ věnovat. Výsledkem každé práce sociálního kurátora by samozřejmě měla být účinná pomoc člověku v nouzi, nicméně cesta k této pomoci může mít mnoho podob. Ideálním modelem vzájemné spolupráce je poskytnout člověku klíčové informace vedoucí k řešení jeho problému a pomoci mu navázat kontakt s dalšími institucemi či společenským prostředím tak, aby zároveň byla rozvíjena individualita daného člověka. Podporoval v rozhodování, soběstačnosti a samostatnosti se klienti učí rozvíjet své schopnosti komunikovat a zodpovědně plnit své závazky vůči sobě a svému okolí.

Klientelu sociálního kurátora tvoří lidé, kteří ještě před tím, než se ocitli v tíživé sociální situaci (ztráta zaměstnání, rozvod, ztráta střechy nad hlavou, dluhy), vykazovali jisté známky vedoucí k příčinám vzniku těchto situací (sociálně slabší občané, hendikepovaní, senioři, propuštění z VV, osoby z VTOS aj.). V práci s touto skupinou osob je velice důležité nespadnout do tzv. „syndromu mesiášství“, jehož znakem je právě neúměrná, či „přehnaná“ pomoc, kdy pracovník pomáhající profese poskytuje „klientovi“ kompletní servis sociálních služeb (poradenství, přímá materiální pomoc – i z vlastních prostředků, hyperprotektivní ochrana – favoritismus²⁶, zajištění ubytování atd.), aniž by se sám klient musel jakkoliv snažit. Tímto je jen rozvíjena závislost na poskytované sociální službě, a z výchovného hlediska je „klient“ spíše „veden za ručičku“, než aby se sám snažil za asistované pomoci ze své situace dostat.

Přeceňovat či podceňovat jednotlivé „klienty“, a v závislosti na vlastních předsudcích (dostal se do své situace sám, je to jeho vina), je druhou mincí extrémního (v tomto případě negativního) přístupu k práci s cílovou

²⁶ MUSIL, L. *Dilemata práce s klienty v organizacích: ráda bych vám pomohla ALE*. 1. Vyd. Brno: Tiskárna „V loděnici“, Brno 2004, s. 77

skupinou osob bez domova. Vylučování tzv. „méně úctyhodných klientů“²⁷ poskytnutím pouze omezené nabídky informací o jejich oprávněních a nabízených službách, bývá mnohdy zdůvodňováno vlastním předsudkem o jejich nižší sociální hodnotě, ať již na základě rasové příslušnosti či jejich předchozí minulosti (propuštěný z VTOS za námi odsuzovaný trestný skutek apod.).

„Aby celek mohl fungovat, musí mít jasně vymezenou hranici vůči svému okolí.“²⁸ Každý sociální pracovník, především sociální kurátor, by měl dbát na dodržování principu neutrality, ať již hovoříme o vztahu ke „klientovi“ jako formálním, či neformálním. Formální vztahy jsou dány vzájemnými rolami, kdy sociální kurátor využívá svou autoritu k výkonu své profese, tedy ku prospěchu klienta. Navázání méně formálního (neformálního, přátelského) vztahu pomáhá sociálnímu kurátorovi vzbudit v „klientovi“ důvěru. Tento následně vnímá sociálního kurátora jako svého spojence a nabývá pocitu, že „v tom není sám“. Neutralita v tomto případě hraje velikou roli ve chvíli, kdy klient, na základě vzniklého „přátelského“ (neformálního) vztahu „žádá překročení hranic vztahu ze strany sociálního kurátora v oblasti porušení rovného přístupu k jednotlivým klientům a zároveň žádá o poskytnutí pomoci na úkor ostatních klientů, snaží se získat osobní údaje o kurátorově soukromí, nabízí drobné služby, nebo naopak žádá o půjčku menší částky peněz, možnost zavolat si z kurátorova telefonu aj.“²⁹ Jakmile je hranice profesního vztahu jednou překročena, obtížně se vrací zpět. Ze strany klienta se stává sociální kurátor velice manipulovatelný a ve většině případů ztrácí svou autoritu a respekt.³⁰ Hranice vzájemných vztahů by měli být předem jasně vymezeny, stanovením kompetencí jednotlivých stran. Tedy sociálního kurátora coby

²⁷ MUSIL, L. *Dilemata práce s klienty v organizacích: ráda bych vám pomohla ALE*. 1. Vyd. Brno: Tiskárna „V loděnici“, Brno 2004, s. 84

²⁸ ODEHNALOVÁ, A. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory: Dilemata v práci sociálního kurátora*. 1. Vyd. Ostrava: 2009. Ostravská universita v Ostravě, Fakulta sociálních studií – centrum pro podporu projektů, s. 327

²⁹ ODEHNALOVÁ, A. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory: Dilemata v práci sociálního kurátora*. 1. Vyd. Ostrava: 2009. Ostravská universita v Ostravě, Fakulta sociálních studií – centrum pro podporu projektů, s. 327

³⁰ ODEHNALOVÁ, A. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory: Dilemata v práci sociálního kurátora*. 1. Vyd. Ostrava: 2009. Ostravská universita v Ostravě, Fakulta sociálních studií – centrum pro podporu projektů, s. 327

pracovníka poskytující sociální službu, a klienta coby příjemce služby. Sociální kurátor by měl uplatňovat rovný přístup a stejná pravidla vůči všem klientům sociálních služeb a za využití individuálního pozitivního přístupu ke každému z nich by měl stimulovat jejich motivaci se z dané sociální situace dostat, ne však za pomoci „favoritismu“ či neúměrně poskytované rozsáhlé pomoci. „Dodržování hranic ve vztahu ke klientovi sociální služby je důležité nejen z výchovného hlediska vůči klientovi samotnému, ale rovněž pro čisté svědomí sociálního kurátora. Z těchto důvodů je nezbytné, aby pravidla byla dodržována vůči všem stejně, a pokud možno bez výjimek. Z častých výjimek se stává pravidlo a past. Klienti jsou si schopni sdělit navzájem jakékoliv pochybení, v tomto případě porušení stanovených pravidel, a v tomto momentě se stává sociální kurátor nedůvěryhodným. Stanovení a dodržování hranic tvoří nedílnou součást profesionálního přístupu jedince k jeho práci.“³¹

3.4 Sympatie versus antipatie

Požadavek na profesionalitu v práci sociálního kurátora zahrnuje snahu o nezaujatost, o rovný přístup pomocí standardizovaných metod a oproštění se od své dosavadní zkušenosti, v případě, že by u jednotlivých případových prací došlo ke ztrátě objektivity. Tyto aspekty musí brát v potaz každý pracovník pomáhající profese, má-li být vztah pracovníka ke klientovi autentický a nezaujatý (objektivní). V praxi se často můžeme setkat s tím, že sami, mnohdy podvědomě, trpíme sklony k typizaci a schematičností ve vztahu k ostatním lidem. Nejinak je tomu i u sociálního kurátora. Tím se samozřejmě vztahy, jež navazuje se svými „klienty“, mohou do značné míry zkomplikovat. Podle Kopřivy³² může pracovníkovi pomáhající profese pomoci, pokud vezme v potaz svou vlastní „nedokonalost“ a své „limity“ a uvědomí si i možnost vlastního selhání, tedy to, že mu jsou někteří lidé méně sympatičtí než druzí, nicméně si musí uvědomit, že přes svůj osobní názor na klienta, se kterým navázal pracovní vztah, musí zachovat nestrannost a osobní nadhled. „Se svou

³¹ DAVIDOVÁ, I., GOJOVÁ, A., PĚNKAVA, P., et al. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. 1 vyd. Ostrava: 2010 Ostravská univerzita v Ostravě, s. 41

³² KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál 2004

nedokonalostí se může naučit pracovat např. v rámci kolegiální intervize, supervize nebo osobní terapie. V případě potřeby může předat daného klienta svému kolegovi, čímž předejde např. střetu zájmů.³³

V metodické příručce pro kurátory jsou dilemata osobních sympatií a antipatií rozdělena³⁴ do několika skupin v závislosti na osobních zkušenostech daného pracovníka pomáhající profese:

- podobnost klientů s jinými osobami, které známe,
- již existující vztahy s potenciálními klienty (např. rodinný vztah, přátelství, partnerství),
- předchozí zkušenosti s klienty (např. okradení, či napadení),
- osobnostní nastavení klienta,
- nezpracování osobních témat (např. klient alkoholik – otec alkoholik, klient agresivní – otec agresivní; trestná činnost klientů – např. vlastní zkušenost s okradením, přepadením, znásilněním atd.),
- předčasné odsuzování klienta na základě jeho postavení se k vlastním problémům (např. přehnaná banalizace, nedostatek zodpovědnosti, stále opakuje své chyby, neplní, co slíbí aj.).

³³ ODEHNALOVÁ, A. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory: Dilemata v práci sociálního kurátora*. 1. Vyd. Ostrava: 2009. Ostravská universita v Ostravě, Fakulta sociálních studií – centrum pro podporu projektů, s. 329

³⁴ DAVIDOVÁ, I., GOJOVÁ, A., PĚNKAVA, P., et al. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. 1 vyd. Ostrava: 2010 Ostravská univerzita v Ostravě, s. 43

4. Vztah sociální pedagogiky k fenoménu bezdomevctví

Sociální pedagogika je oborem, jenž se mimo jiné zabývá předcházením, případně úpravou problémů jedinců i celých skupin, vznikajících z konfliktů potřeb daného jedince a společenských institucí, se záměrem zlepšovat kvalitu života. Sociální pedagogika si klade za cíl rozvíjet sociální kreativitu za maximálního využití individuálních vlastností, dovedností a předpokladů vychovávaného jedince, přičemž jej současně motivuje k aktivizaci vlastních sil k úspěšnému dosažení stanoveného cíle.³⁵

Ve vztahu k sociální práci můžeme pozorovat jisté prolínání obou oborů, tedy pedagogiky coby teoretické, výchovné a metodologické roviny a sociální práce jako uplatňování teoretických principů v praxi. Vraťme se zpět k náplni práce sociálního kurátora. Ten v rámci sociálního poradenství poskytuje klientovi informace spolu s variantami návrhů k řešení jeho vzniklé sociální situace. Tyto informace jsou sdělovány v průběhu konzultace pomocí řízeného, polostrukturovaného rozhovoru. Sociální kurátor nejprve vyslechne v jaké situaci se klient nachází, vyhodnotí jeho možnosti a schopnosti, a poté podá návrh na možná řešení, přičemž do jisté míry je volba ponechána v rukou klienta. Poté klientovi objasní, kam jeho rozhodnutí mohou vést, nicméně samotný akt rozhodování je podmíněn osobností klienta a jeho postojem k vzniklé situaci. Jakým z nabízených způsobů bude klient svou situaci řešit závisí na jeho vlastním individuálním nastavení, a jeho schopnosti racionální a věcné úvahy. Obecně se přikláníme k takovému řešení, které bude nejsnazší a povede přímo, bezodkladně k řešení vzniklého problému (je-li to v danou chvíli možné).

V případě sociální pedagogiky můžeme hovořit o klientovi sociálních služeb jako o objektu výchovy, o sociálním kurátorovi pak jako o pedagogovi.

³⁵ KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V., et. al. *Člověk, prostředí, výchova*. Brno: Paido 2001, s. 24

Klient si spolu se sociálním kurátorem vytyčí určité cíle, (podá tzv. zakázku) kterých společně dosahují prostřednictvím metod, prostředků a přístupů sociálního kurátora, a možností a schopností „vychovávaného“ klienta. Kraus³⁶ popisuje sociální pedagogiku jako dvě samostatné dimenze, které se mohou v určitých bodech navzájem propojovat. Sociální dimenze je dle Krause „dána sociálním rámcem, společenskými podmínkami a situací v konkrétní dané společnosti. Pedagogická dimenze spočívá v tom, jak prosazovat a realizovat ony společenské nároky, žádoucí cíle, požadavky a jak minimalizovat ony rozpory v daných společenských podmínkách a to za použití pedagogických prostředků.“ Spojením těchto dvou dimenzí vznikají určitá specifika sociální pedagogiky v souvislosti s:

- a) **objektem výchovy**, kde se akcent klade ne na jedince, ale na sociální skupiny, a to různého charakteru (profesní, komunity, minority, vrstevnické skupiny apod.); jedinec je pojmán v širších souvislostech v závislosti na prostředí, ve kterém žije,
- b) **cíli výchovy**, kde preferuje orientaci na **altruistické** jednání, filantropické cítění, spolupráci a vzájemnou pomoc, především pomoc „slabším“,
- c) **metodami a prostředky**, kde upřednostňuje postupy, kterými vychovávaného neovlivňujeme přímo, ale prostřednictvím podmínek, prostředí, využíváním interpersonálních vazeb, režimu apod.

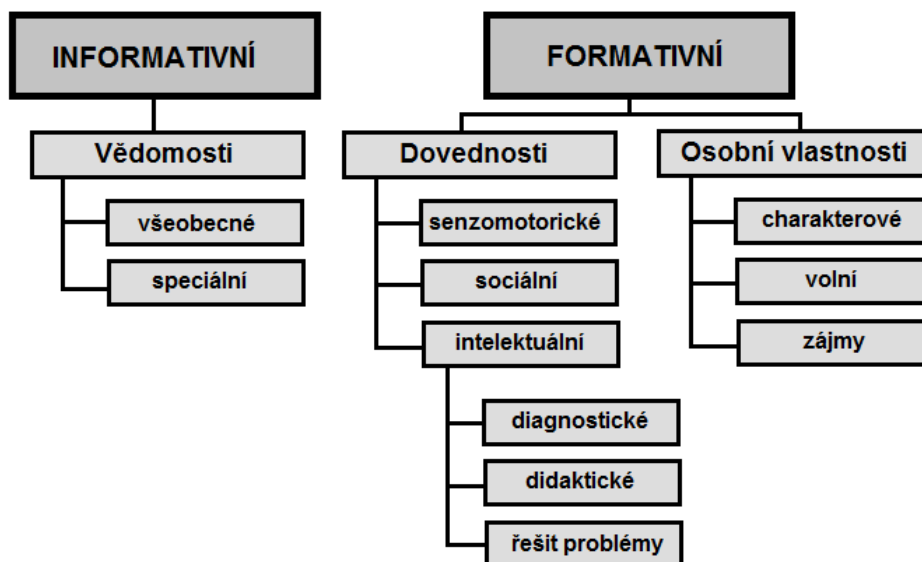
Práce sociálního kurátora využívá všech výše uvedených specifik, tedy jeho vliv na klienty je do jisté míry srovnatelný s vlivem např. učitele na studenta střední školy. Profesionální vztah sociálního kurátora a klienta vzniká ze strany klienta na základě dobrovolnosti. a nutnosti uspokojit dané potřeby, k jejichž uspokojení mu nestačí vlastní síly. Nejinak je tomu i v případě ukončení vzájemné spolupráce.

³⁶ KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V., et. al. *Člověk, prostředí, výchova*. Brno: Paido 2001, s. 24-25

4.1 Sociální kurátor jako výchovně – edukační nástroj

Předpokladem pro výkon práce sociálního kurátora jsou nejen vědomostní dovednosti, ale i osobní a charakterové vlastnosti. Principem profese sociálního kurátora je přítomnost celoživotního vzdělávání, tak, aby byla poskytována pomoc co nejpružnější a nejefektivnější. V souvislosti s tím jsou na sociální kurátory, potažmo na všechny pracovníky v sociálních službách (nejen s cílovou skupinou osob bez domova) kladeny specifické požadavky na psychiku, které zahrnují především vnímavost vůči určitým životním situacím a různým prostředím. Každá sociální profese si vyžaduje celkovou osobnostní (psychickou) vyrovnanost a emoční stabilitu, což zahrnuje faktory jako např. trpělivost, sebekontrola, morálka aj. Budu-li dále čerpat z Krause³⁷, dovolím si srovnat jeho model požadavků na kompetence sociálního pedagoga s modelem kompetencí požadovaných od sociálního kurátora.

Tabulka č. 1 Model kompetencí sociálního pedagoga dle Krause

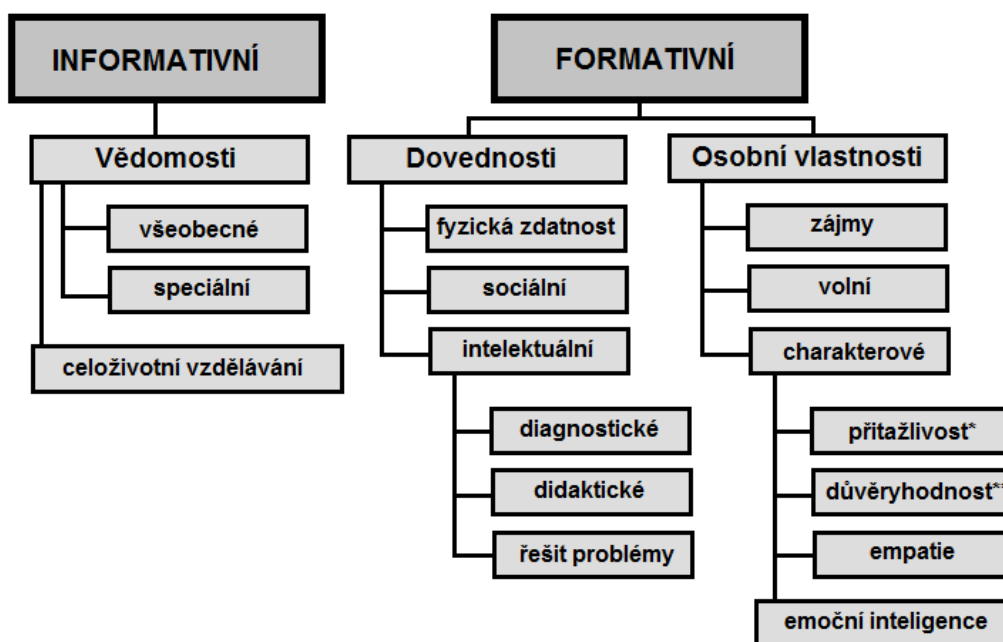


Model kompetencí sociálního kurátora je ve své podstatě identický, neboť do jisté míry hovoříme o profesi, jež pro účely své práce využívá pedagogiku jako jeden z mnoha nástrojů k dosažení stanovených cílů. Výše

³⁷ KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V., et. al. *Člověk, prostředí, výchova*. Brno: Paido 2001, s. 36

uvedenou tabulku převzatou z Krause jsem doplnil o některé klíčové vlastnosti, v závislosti na kompetenčních požadavcích pro výkon profese sociálního kurátora.

Tabulka č. 2 Model kompetencí sociálního pedagoga doplněný o klíčové kompetence sociálního kurátora



Všechny v tabulce uvedené vlastnosti a dovednosti jsou nezbytné pro úspěšný výkon profese sociálního kurátora. Sociální kurátor působí na klienty na základě vlastních vědomostí, zkušeností (pokud nevedou ke ztrátě objektivit, střetu zájmů apod.) a na základě autority³⁸, kterou využívá k tomu, aby vedl klienty k zodpovědnému jednání při řešení jejich sociální situace. Zároveň na ně výchovně působí z hlediska terciární prevence, kdy je jeho snahou vyřešit klientovu situaci a současně zabránit jejímu opakování. Těžiště úspěšnosti sociální práce s cílovou skupinou osob bez domova však neleží pouze v rozsahu vědomostí a formě přístupu sociálního kurátora. Velikou roli hraje zároveň klientův subjektivní názor na pracovníka, přičemž důležitou roli hraje osobní přitažlivost a důvěryhodnost pracovníka.

³⁸ Autorita u sociálních kurátorů nemusí být zpravidla daná úřadem kde působí, autoritu v očích klientů nabírá a ztrácí sám sociální kurátor v závislosti na svém chování a na své pověsti.

Hartl³⁹ uvádí, že „přitažlivost u sociálního kurátora nevychází pouze z fyzického vzhledu, ale i z toho, jak dalece klient vnímá určitou názorovou příbuznost, myšlenkovou slučitelnost, příp. i citový příklon k pracovníkovi. Pracovník se tedy může stát pro klienta přitažlivým nejen pro svůj fyzický vzhled a pro to, jak se obléká a chová, ale i pro svou odbornost a pro pověst, které se těší, a konečně i kvůli tomu, jakým způsobem jedná s klienty.“ Dále zmiňuje, že dle S. R. Stronga (1968) se důvěryhodnost skládá z celkového vnímání sociálního kurátora klientem. Hovoří o smyslu pro čestnost a sociální roli daného pracovníka, srdečnosti i otevřenosti a nízké motivaci pro osobní prospěch. Zdroje důvěryhodnosti jsou do víceméně podobné jako u přitažlivosti, hraje zde určitou roli fyzický vzhled, pověst pracovníka a pracovníkovo chování. V kontextu s důvěryhodností pracovníka hrají klíčovou roli především morální a etické vlastnosti. Zde Hartl vymezuje složky, které přispívají ke zvýšení důvěryhodnosti sociálního kurátora. Jsou to:

- diskrétnost – to co svěřím pracovníkovi, se nedostane k dalším lidem,
- spolehlivost – mohu plně věřit tomu, co mi pracovník říká,
- využívání kompetencí – když se pracovníkovi svěřím, bude se mi věnovat,
- porozumění – když budu o sobě vyprávět, bude se mě pracovník snažit pochopit.

Do profesní výbavy sociálního kurátora nesmíme zapomenout zařadit fyzickou zdatnost, asertivitu a schopnost empatie, tedy emoční inteligenci. Práce sociálního kurátora vychází z platné legislativy a jako taková je zaštiťována autoritou jednotlivých obecních úřadů coby orgánů vykonávajících státní správu v přenesené působnosti. Oproti nestátním (neformálním) organizacím, kde působí sociální pracovníci, pečovatelé, streetworkeri aj., a které nejsou zaštiťené formální mocí, je práce sociálních kurátorů (stejně jako

³⁹ MATOUŠEK, O., HARTL, P. *Metody a řízení sociální práce*. 1 vyd. Praha: Portál, 2008 s. 52-53

probačních úředníků, pracovníků vězeňské služby apod.) často spojována s direktivními (výchovními) přístupy.

Úlehla⁴⁰, který ve své práci podrobně rozpracoval teorii systematického terapeutického přístupu, se domnívá, že na tom, zda se sociální kurátor rozhodne klienta spíše vést, tedy využít direktivní způsoby řízení, nebo mu spíše pomáhat (být nedirektivní), se podílí zejména to, do jaké míry „si pracovník troufá přibrat klienta do procesu spolurozhodování o tom, co spolu budou vlastně dělat“, tedy jak bude průběh spolupráce vypadat.

Obecně vzato je pro sociálního kurátora důležité vyjasnit si, jaký postoj bude ke klientovi od začátku zastávat. Metodikové sociální práce doporučují nejprve nechat první krok na samotném klientovi, který prvně určí vlastní sociální zakázku, s tím, že pracovník by se měl zcela vyhnout jakýmkoli náznakům odsuzování klienta. Otázkou v této chvíli bývá „jak Vám mohu pomoci?“ nebo „co pro vás mohu udělat?“ V momentě, kdy jsou stanoveny určité kroky, které pracovník nabídne klientovi v rámci individuálního plánování, jako možné varianty řešení vzniklé situace, je opět na klientovi, jak se k nabízené pomoci postaví. Z pohledu klienta můžeme většinou hovořit o iracionálních představách, jak by se jejich situace dala řešit. Tyto představy vycházejí z klientova závadného chování způsobeného životem na ulici. Je velmi důležité v rámci navrhování postupu ve spolupráci s klientem dbát respektování jeho osobních přání o průběhu a ukončení vzájemné spolupráce, přičemž by se pracovník měl zdržet jakýchkoliv forem manipulace, nicméně je povinností každého pracovníka informovat klienta možných rizikách a důsledcích jeho vlastních rozhodnutí. Direktivní způsob (změna angažovaného přístupu na formální – administrativní – stále se však berou v potaz zájmy klienta) je přístup, který se používá ve chvíli, kdy ze strany klienta dojde k opakovanému porušení dohody o vzájemné spolupráci (tedy obdobně jako ve škole). Stejně jako sociální kurátor je i klient povinen dodržovat určité dohody dané společností, tedy sám se aktivně podílet na změně a řešení své situace,

⁴⁰ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální práce*. Písek: Renesance 1996 s. 29

dodržovat dohodnutý postup sjednaný s příslušným pracovníkem a v případě, pokud je to nutné, vykazovat v pravidelných odstupech nějaké „důkazy“ o tom, že se klient ve své situaci někam „posunul“. Lorenzová⁴¹, která současně vychází z Úlehly, rozděluje přístupy ke klientovi do 4 kategorií, kdy o zvolené metodě přístupu vždy rozhoduje pracovník.

1. **opatrování:** (pracovník přebírá veškerou zodpovědnost za klienta – angažovaný přístup). Opatrování má tedy podobu péče, a je typické např. pro zdravotnický personál, pracovníky domovu seniorů, ústavů sociální péče atd.;
2. **dozor:** (pracovník stanovil jasná pravidla spolupráce a dozírá na jejich dodržování – direktivní, angažovaný přístup). Ani v případě dozoru neztrácí pracovník naději v klientovi možnosti. V širším smyslu se s dozorem jako velmi častou metodou setkáváme v celé řadě institucí počínaje vězením až po školu, či rodinu;
3. **přesvědčování:** (pracovník komentuje klientovi názory, jeho motivaci, postoje, styl života a snaží se kognitivně, adekvátní argumentací dosáhnout jejich změny – angažovaný, direktivní přístup);
4. **vyjasňování:** (pracovník se snaží otevřít klientovi co nejvíce prostor k tomu, aby mohl zformulovat svá přání – jinak řečeno, snaží se dovést klienta k poznání toho, proč vlastně za pracovníkem přichází, tedy k tomu aby vůbec zformuloval vlastní tzv. sociální zakázku.

Direktivní přístup rozhodně není oproti nedirektivitě méně plnohodnotný, jedná se o dvě vyvážené a rovnocenné varianty práce s klientem, a k jeho nesporným výhodám patří:⁴²

- rychlost: je třeba ho užít tam, kde hrozí bezprostřední nebezpečí poškození klienta, tj. kdy je klient v okamžité tísní,
- jednoznačnost: vhodný obzvláště v případech, kdy klient potřebuje vedení, nedokáže se sám zorientovat v problému či situaci a neexistuje

⁴¹ POLÁČKOVÁ, V., LORENZOVA J. *Člověk, prostředí, výchova*. Brno: Paido 2001, s. 180

⁴² POLÁČKOVÁ, V., LORENZOVA J. *Člověk, prostředí, výchova*. Brno: Paido 2001, s. 181

předpoklad, že by se to podařilo (starý, nemocný, mentálně hendikepovaný apod.),

- bezpečí pracovníka: u klientů vykazujících známky agrese, manipulace

Ať již pracovník použije jakoukoliv metodu či kombinaci metod přístupu ke klientovi, měl by mít stále na paměti, že práce s klientem by neměla upadnout do roviny, která je negativně ovlivněna emocemi. V praxi se můžeme setkat s tím, že i sociální kurátor může pochybit, případně nezvládnout určitou situaci, zachovávat před klientem za každou cenu profesní strnulost je pak nežádoucím jevem. „Pracovník s nimi musí umět pracovat jako se signály, které jej upozorňují na jeho vlastní limity v akceptování, přijetí klienta.“⁴³

4.2 Metoda socioterapie

Metoda socioterapie je používaná sociálními kurátory jako jedna z metod práce s klientem, přičemž hovoříme o aktivní snaze naučit klienta využívat nabídku sociálních služeb ve svůj prospěch. U zmiňované cílové skupiny osob bez přístřeší se můžeme často setkat s negativním názorem veřejnosti že klient nabídku sociálních služeb pouze zneužívá, neváží si jí a tím je podporována jeho vlastní demotivace řešit svůj problém vlastními silami. Musíme si však uvědomit, že ne každý je vybaven schopnostmi řešit vzniklou tíživou situaci samostatně a bez pomoci druhých. Hovořím tak především o základní sociální inteligenci, zdravém sebevědomí, zázemí či kolektivu přátel nebo podpoře rodiny. Mnozí lidé tuto „základní“ výbavu nemají, a samotná skutečnost života na ulici jen prohlubuje jejich neschopnost se z nelehké situace vymanit. Socioterapie si klade za cíl poskytnout klientovi psychosociální pohodu a vedení k dosažení svépomoci a řešení nastalého problému (zaměstnání, ubytování, finanční příjem z dávek pomoci v hmotné nouzi, příspěvek na péči apod.). Řešení problému pomocí metody socioterapie je jednou z cest, které vedou k aktivizaci vlastní snahy naučit se orientovat na

⁴³ POLÁČKOVÁ, V., LORENZOVA J. *Člověk, prostředí, výchova*. Brno: Paido 2001, s. 179

trhu sociálních služeb, a umět jejich pomoc využívat. Aktivní přijímání nabízené pomoci (nikoli její zneužívání či vytvoření závislosti na ní) je důležitým krokem, jenž vede k reintegraci klienta do běžné společnosti.

Pěnkava⁴⁴ popisuje obecnou definici socioterapie jako „soubor činností dojednaných v konkrétním sociálním systému mezi terapeutem a klientem a vedoucích k dosažení klientových cílů při současném respektování zájmů a potřeb sociálního okolí.“ V metodické příručce pro sociální kurátory⁴⁵ je jako cíl socioterapie popisována snaha o dosažení lidské integrity a schopnosti realizovat svůj vlastní potenciál v rámci fungujícího sociálního klimatu a dynamiky sociálních vztahů. Hroncová a Kraus k tomuto dodávají své vlastní vymezení socioterapie jako „poskytnutí možnosti vytvoření sociálních kontaktů, příznivých pro udržení a znovuvytvoření jeho přiměřeného sociálního chování.“⁴⁶

Pokud bychom blíže studovali přesné vymezení socioterapie jako jedné z metod sociální práce, došli bychom k závěru, že kompetence a náplň práce sociálních kurátorů České republiky, ukotvené v platné legislativě korespondují se sociálně terapeutickými činnostmi socioterapie a navzájem se doplňují. Jednotlivé sociálně terapeutické činnosti popisuje prováděcí vyhláška zákona č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*⁴⁷ takto:

- poskytnutí poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, právu, psychologii a v oblasti vzdělávání,
- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

⁴⁴ ODEHNALOVÁ, A., PĚNKAVA, P. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory: Dilemata v práci sociálního kurátora*. 1. Vyd. Ostrava: 2009. Ostravská univerzita v Ostravě, Fakulta sociálních studií – centrum pro podporu projektů, s. 410

⁴⁵ DAVIDOVÁ, I., GOJOVÁ, A., PĚNKAVA, P., et al. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální pévnice*. 1 vyd. Ostrava: 2010 Ostravská univerzita v Ostravě, s. 57

⁴⁶ HRONCOVÁ, J., KRAUS, B. *Sociálna patológia pre sociálnych pracovníkov a pedagogov*. 1. Vyd. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, 2006, s. 241

⁴⁷ Zákon č. 108/2006 sb., *o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů*

- aktivity zaměřené na budování a rozvoj pracovních návyků a dovedností nezbytných pro integraci osob na trhu práce,
- poskytování informací o rizicích spojených se současným způsobem života a jejich snižování prostřednictvím metod založených na principu minimalizace škod,
- krizová intervence a další socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k překonání krizového stavu a zahájení následného terapeutického procesu,
- psychosociální podpora formou naslouchání
- pořádání setkání a pobytových kurzů pro rodiny,
- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k trvalé abstinenci, prevenci relapsu,
- pracovní terapie,
- výchovné, vzdělávací, aktivizační a volnočasové aktivity.

Socioterapie je rozdělena na individuální a skupinovou. V obou případech hovoříme o jakési páteři komplexního sociálně-výchovného působení. Terapeutické programy individuální socioterapie jsou koncipovány do tří modulů:⁴⁸

- Nácvik sociální komunikace
- Rozvoj sociální komunikace
- Působení na názorové postoje

V případě skupinové socioterapie je zapotřebí být vybaven dostatečným prostorem, v praxi je však sociální kurátor často limitován prostorem (kanceláří) kde socioterapii poskytuje, proto je využití individuální socioterapie daleko rozšířenější. Výhodou skupinové socioterapie je zejména přesun těžiště soustředění z jednotlivce na skupinu, dále pozitivní stimulace jedince postoji a názory ostatních zúčastněných, a v neposlední řadě na jedince kladně působí účast ve skupině vzhledem k aktivizaci vlastních sil.

⁴⁸ DAVIDOVÁ, I., GOJOVÁ, A., PĚNKAVA, P., et al. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální pévnice*. 1 vyd. Ostrava: 2010 Ostravská univerzita v Ostravě, s. 128

Klíčem k úspěšnému dosažení vzájemně stanovených cílů ve spolupráci sociálního kurátora (terapeuta) s klientem je⁴⁹:

- budování vztahů založených na vzájemné důvěře a vyjasněných rolích,
- směřování klienta k přijímání osobní zodpovědnosti,
- reflektování chyb vznikajících v průběhu spolupráce,
- stanovení a dodržování pravidel při spolupráci,
- vyzdvihování pozitiv v chování a jednání klienta.

4.3 Dualita v tvorbě zkušenostního portfolia

Termín portfolio je slovo převzaté z italského, původně znamenající „desky na spisy, nebo listiny“.⁵⁰ Tento termín se hojně užívá např. v oboru výtvarného umění jako soubor vlastních děl za účelem sebe prezentace, nebo v životopisech, jako rozsah absolvované praxe, vzdělání apod. V kontextu vzájemných vztahů mezi sociálním kurátorem a klientem sociálních služeb vzniká na obou stranách určité portfolio zkušeností souvisejících s nabitými informacemi a jejich využití v praxi.

Neustálou obměnou klientely, tedy různěním přijímaných sociálních zakázek, kdy jádro takové zakázky může a nemusí vykazovat určité znaky podobnosti s jinými, se sociální kurátor průběžně vzdělává, čímž si vytváří určitý soubor precedentů. Při použití stejné, či obdobné metody u dalších klientů již bude moci zapojit zkušenosti z minula, ať již hovoříme o zkušenostech dobrých, či špatných. Pomoc sociálního kurátora vychází především z jeho vlastních vědomostních kapacit, tedy z jeho znalosti legislativy, nabídky poskytovatelů sociálních služeb, znalosti metodiky a

⁴⁹ DAVIDOVÁ, I., GOJOVÁ, A., PĚNKAVA, P., et al. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální pévnice*. 1 vyd. Ostrava: 2010 Ostravská univerzita v Ostravě, s. 135

⁵⁰ Wikipedie. *Portfolio* [online]. Poslední aktualizace 10. 2. 2012 [cit. 19-03-2012]. Dostupný z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Portfolio>

konceptuální činnosti, a především znalosti celého systému sociálního zabezpečení včetně právních předpisů jako celku.

Obdobně jako sociální kurátor, i klient sociálních služeb se postupem času učí, a osvojuje si získané informace pomocí vlastních životních zkušeností. Př. v případě osoby, která se sociálním kurátorem řeší ztrátu občanského průkazu a jednotlivé kroky vedoucí k vyřešení této zakázky, pracovník poskytne klientovi v rámci poradensktví potřebné informace (v případě menší schopnosti inteligence, či soběstačnosti doprovodí klienta na příslušný úřad). Ty vedou k tomu, že si klient sám tyto informace ověří v praxi jednoduše tak, že na příslušný úřad dojde. Sám si dle získaných informací podá žádost a splní ostatní náležitosti potřebné k přijetí žádosti (fotografie, správní poplatek, rodný list apod.), a následnému vyhotovení potřebného občanského průkazu. Pokud se v budoucnu opět dostane do obdobné či stejné situace, bude již vycházet z nabitých zkušeností. Nejinak tomu je i u vyřizování sociálních dávek, či jednání s úřady. Záleží pouze na přirozené inteligenci klienta a na jeho schopnosti se učit, tedy osvojovat si základní sociální návyky, jež na jedince klade společnost.

Z hlediska pedagogiky je portfolio a práce s ním považována za jednu z významných technik rozvoje didaktických kompetencí⁵¹. Zkušenostní portfolio je v tomto směru velice obdobnou záležitostí, jen s tím rozdílem, že pracuje s nehmotnými soubory – informacemi (může však i s hmotnými – např. případové studie). Jsou to jednotlivé poznatky, kazuistiky, předchozí zkušenosti, apod., které tvoří ucelený soubor informací a vědomostí, jež mohou být v budoucnu využity a reflektovány.

Vycházíme-li z předpokladu, že klientem sociálních služeb je osoba ochotná a schopná přijímat nové poznatky, můžeme vztah sociálního kurátora a

⁵¹ MAZÁČOVÁ, N. *Inovativní přístupy v rozvíjení didaktických kompetencí u studentů učitelství* [online]. Publikováno 1. 10. 2008 [cit. 19-03-2012]. Dostupné z WWW: <http://clanky.rvp.cz/clanek/k/z/2663/INOATIVNI-PRISTUPY-V-ROZVIJENI-DIDAKTICKYCH-KOMPETENCI-U-STUDENTU-UCITELSTVI.html/>

klienta nazvat jako vztah, který obě strany podporuje v osobnostním a sociálním růstu. Klient je stimulován nejen poskytnutým penzem informací, rad a kontaktů, ale také metodickým, pedagogickým a výchovným působením ze strany kurátora. Ten je naproti tomu stimulován potvrzováním, či vyvracením vlastních teoretických hypotéz o správnosti svých teoretických poznatků a jejich uplatněním v praxi. Tyto teoretické poznatky spolu s se svými vědomostmi a zkušenostmi sociální kurátor které v rámci své profese celoživotně obohacuje a rozvíjí. Z hlediska vzájemných vazeb a interakcí mezi sociálním kurátorem a klientem tedy hovoříme o tzv. dualitním růstu životních zkušeností, které ve větší či menší míře ovlivňují obě strany v budoucím životě.

5. Komunikace jako hlavní nástroj sociálního kurátora

V čem spočívá práce sociálního kurátora, jsme si vymezili již v úvodní kapitole této práce. Dále jsme se seznámili s možnými variantami přístupů a metod ve vztahu ke klientovi, z pohledu sociální pedagogiky a metodiky sociální práce. Plný výčet těchto metod můžeme najít v každé metodické příručce pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence a dále pak v odborné literatuře zabývající se metodami sociální práce apod. Nyní si vysvětlíme, jakou roli v práci sociálního kurátora hraje sociální komunikace. Komunikace mezi pracovníkem a klientem je jeden z hlavních nástrojů, který přímo ovlivňuje zvolenou variantu přístupu ke klientovi samotnému. Nejedná se pouze o projevy verbálního charakteru, patří sem i neverbální komunikace, tedy řeč těla, mimika, intonace a další. Tyto atributy pak hrají významnou roli v přijímání poskytované pomoci. Musíme mít na paměti, že každý člověk si je vědom své situace a svého postavení, a v případě kdy je jeho situace tíživá, má sklon k tomu velmi dobře odhadnout, jak na je na něj nazíráno okolní společností. U osob bez domova můžeme do jisté míry hovořit o viktimizaci ze strany společenského prostředí, neboť již pro svůj vzhled bývají často odsuzováni, a bývá s nimi jednáno, mnohdy až na samém okraji lidské důstojnosti. Podobně je tomu tak např. u etnických menšin (např. na Romy jako etnickou menšinu, je předem nahlíženo jako na osoby, které se často uchylují k drobné kriminalitě, nepracují atd.).

S přihlédnutím k tomuto faktu, si dovolím tvrdit, že právě tato skupina osob, tedy lidé žijící na ulici, má do určité míry vyvinutý smysl rozpoznat kdy je vzájemná interakce v normě a kdy ne. Zda s nimi člověk hovoří vážně, bez předsudků a se snahou jim opravdu pomoci, přičemž se snaží jejich situaci pochopit a jejich problém angažovaně řešit, či je považuje pouze za „příítěž“ a naprosto jimi pohrdá. Je samozřejmé, že každý jedinec mívá jinak postavené normy a náhled na to, jaké chování se pohybuje v mezích slušnosti a přiměřenosti a kdy jednotlivé interakce přerůstají nad jejich rámec. Tím spíše

pak lidé žijící na ulici. Často se setkáváme z jejich strany s chováním, které již samo o sobě hraničí s lidskou důstojností (spaní v parku na lavičkách, pití na veřejnosti, zápach v hromadné dopravě apod.). Nelze tedy plošně říci že jedni jsou takoví a druzí ne, přesto se však v sociální branži se často hovoří o tom, že právě osoby žijící rizikovým způsobem života jsou velice dobří psychologové, stejně tak jako např. osoby ve VTOS jsou dobří znalci trestního práva.

Právě komunikace je způsob, jakým pracovník klientovi dává najevo svůj vlastní postoj k danému problému a do jaké míry se snaží klientovi porozumět. Intonace a mimika (vlídný tón, úsměv, či naopak přísný, direktivní hlas) je nástrojem, který určitým způsobem dokáže s posluchačem manipulovat. Manipulací se zde rozumí to, jak posluchač vyslovenou zprávu přijímá. Pokud k někomu hovořím s ironickým podtónem a ušklíbám se, je zřejmé, že ať již má sdělení jakýkoliv charakter, nebude přijímáno s radostí a úsměvem, ba naopak, vyvolá v protistraně negativní emoce, které u některých jedinců mohou vést až k verbální či fyzické agresi. Někdy však naopak pouze mírný a vlídný přístup nestačí, v některých situacích bývá naopak vhodné umět trochu zlehčit danou situaci, a lehce ironizovat, nikdy by však nemělo ze strany sociálního kurátora docházet k urážení, ponižování a zesměšňování klienta.

Důležitou roli v interpersonální komunikaci hraje postavení obou komunikujících stran. V souvislosti se sociální prací, je sociální kurátor postaven do role tzv. vůdce, kdy se jeho formální autorita dělí do dvou souběžných rovin na:

- **racionální autoritu**, která vyplývá z přesvědčení že je pracovník coby vůdce reprezentantem legitimních norem a zákonů,
- **charismatickou autoritu**, která je důsledkem povahy daného pracovníka (jeho pověst, chování, postoj a vztah ke klientovi).⁵²

⁵² HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál 1998, s. 64

5.1 Metodika rozhovoru

Existuje mnoho metod rozhovoru popisovaných autory odborné literatury, zabývající se především sociální psychologií a metodikou řízení sociální práce. V případě vzájemné práce mezi sociálním kurátorem a klientem hovoříme o kombinaci řízeného a volného rozhovoru, s důrazem na autentičnost a otevřenost v komunikaci. Rozhovor je jeden z nástrojů verbální komunikace v rámci interpersonální interakce, kdy jedna strana komunikuje na základě podnětů strany druhé, přičemž v určitých nerovnoměrných intervalech dochází k výměně rolí řečníka a posluchače. Rozhovor podobně jako ostatní formy verbální komunikace ovlivňuje chování posluchače, respektive příjemce „vyslané zprávy“ (komunikanta, v závislosti na obsahu sdělení).

Obecně hraje při rozhovoru důležitou roli vzdálenost mezi řečníky (příp. mezi řečníkem a posluchačem). S ohledem na vzdálenost se pak do projevu komunikace zapojují další faktory popisované výše, tedy mimika, gestikulace apod. Při konzultaci neboli sezení, kdy klient navštíví sociálního kurátora v jeho kanceláři, se předpokládá, že je vzdálenost mezi sociálním kurátorem a klientem minimální, podle proxemiky⁵³ hovoříme o tzv. osobní zóně (60 až 120 cm). Jednak je to z důvodu prostorového omezení kanceláře, dále pak proto, že ne vždy je kurátor v kanceláři sám a sdělení, které si navzájem s klientem vyměňují mohou mít velice osobní charakter (především ze strany klienta), a v neposlední řadě stále hovoříme o rozhovoru dvou komunikantů, je tedy nasnadě, aby oba byli v takové vzdálenosti, která nevyžaduje zbytečně zvýšený hlas či neomezuje posluchače v porozumění vyslovovaného sdělení (nedochází k tzv. komunikačnímu šumu).

⁵³ Ve slovníku cizích slov je proxemika popisována jako jedna z forem nonverbální komunikace, spočívající ve vyjádření vztahu mezi lidmi prostřednictvím vzdálenosti, kterou k sobě komunikující subjekty zaujmou.

Nedílnou součástí rozhovoru tvoří naslouchání, neboť obsah sdělení si zachová svou důležitost pouze tehdy, je-li mu porozuměno a jak. Z tohoto důvodu můžeme rozdělit naslouchání do pěti úrovní⁵⁴:

1. **empatické naslouchání**, kdy komunikant nevnímá pouze slova, ale přemýšlí i o jejich smyslu, významu a hodnotě toho, co chtěl komunikátor vlastně říct;
2. **pozorné naslouchání**, kdy těžiště pozornosti věnujeme vyřčeným slovům (např. studenti ve škole);
3. **selektivní naslouchání**, kdy vnímáme pouze tu část rozhovoru, která nás zajímá;
4. **přetvařování**, tedy pouze se tváříme, že nasloucháme;
5. **ignorování**, kdy ignorujeme obsah sdělení i komunikátora a vůbec nenasloucháme.

Práce s klienty sociálních služeb přímo vychází z toho, co si mezi sebou pracovník klient sdělí. Nejedná se pouze o obsah vzájemné komunikace, ale i o pochopení užších souvislostí sdělovaného. Tímto hovořím o aktivním rozhovoru, tedy o dialogu, díky němuž je klient schopen dát sociálnímu kurátorovi podnět pro zahájení sociální práce (podá sociální zakázku) a sociální kurátor je na základě informací, které se od klienta dozví, schopen patřičně reagovat. Dle toho s jakým problémem klient přijde, a jakým způsobem o něm hovoří, je pracovník schopen rozpoznat, s využitím svých vlastních vědomostí a své praxe, do jaké míry je klient autentický a připraví si nástin možné spolupráce. Zároveň je to právě sociální kurátor, kdo reaguje na podněty vyslané klientem, tj. pokud je klient agresivní, snaží se ho uklidnit a přimět k racionálnímu uvažování, pokud je plačtivý, snaží se ho utěšit a přimět ho k tomu aby spolu „vše rozebrali a pohovořili o tom“. Ve většině případů zastává klient submisivní roli, naopak sociální kurátor zastává roli vůdce. Zprvu je tedy dávana přednost řízenému dialogu, kdy sociální kurátor podává klientovi systematické otázky. Tyto se vztahují jak ke klientovu sociálního

⁵⁴ Kaučing firem. *Komunikace* [online] Aktualizováno ?? . ?? . ??? [cit. 20-03-2012]. Dostupné z WWW: <http://www.koucinkfirem.eu/komunikovani.html>

problému tak i k celé jeho osobě, což pracovníka vede k pochopení širších souvislostí situace, ve které se klient nachází. Poté je totiž teprve možné stanovit účinné návrhy řešení, ke kterému se snaží klienta nasměrovat. V pozdější fázi spolupráce (třetí, čtvrtá konzultace), je pro už pro pracovníka a klienta atmosféra více odlehčená, rozhovor nabývá podob i neřízeného dialogu, kdy se zájem sociálního kurátora nevztahuje pouze na klientův problém ale na klienta samotného, v závislosti na zvoleném přístupu (administrativní neangažovaný nebo angažovaný, otevřený přístup).

Rozhovor, jako jeden z prvků vzájemné komunikace mezi sociálním kurátorem a klientem probíhá, jak jsem popsal výše za účelem vzájemného dorozumění. Tedy klient podá pracovníkovi zakázku a v závislosti na ní pracovník klientovi sdělí jak postupovat dále. Obecně můžeme tuto interakci nazvat jako poradenská činnost. V souvislosti s profesí sociálního kurátora pak hovoříme o profesionálním poradenství, které rozlišujeme na základní a odborné, viz kapitola 2. „sociální práce s cílovou skupinou osob bez přístřeší“. Obecně je poradenství definováno jako „profesionální vedení jedince s využitím psychologických poznatků“. ⁵⁵ Sociální kurátor vede klienta prostřednictvím poradenského rozhovoru tak, aby docházelo k zjišťování a uplatňování jeho zájmů, naplňování potřeb vyplývajících z klientovi sociální situace za využitím jeho vlastních schopností a nadání. Tyto aspekty individuální sociální práce pak vedou ke zvyšování „životní orientace“, respektive ke zvyšování „sociální inteligence“. ⁵⁶

Hartl⁵⁷ uvádí pět bodů, které by měl každý poradenský rozhovor na profesionální úrovni obsahovat. Jedná se o vzájemně na sebe navazující kroky, které vedou k vyřešení klientovi sociální zakázky prostřednictvím rovnoměrné kombinace direktivního a nedirektivního angažovaného přístupu. Je cílem

⁵⁵ MATOUŠEK, O., HARTL, P. *Metody a řízení sociální práce*. 1 vyd. Praha: Portál, 2008 s. 86

⁵⁶ MATOUŠEK, O., HARTL, P. *Metody a řízení sociální práce*. 1 vyd. Praha: Portál, 2008 s. 86

⁵⁷ MATOUŠEK, O., HARTL, P. *Metody a řízení sociální práce*. 1 vyd. Praha: Portál, 2008 s. 89

sociálního kurátora do určité míry klienta řídit a vést, zároveň však usiluje o postupné předávání vůdčí role do rukou klienta, který se tak učí řídit sebe samého. Pracovník se tím vyhýbá možnému riziku, že klienta připraví o motivaci ke změně své situace.

Průběh poradenské činnosti dle Hartla

1. navázání vztahu;
2. shromáždění informací, popis problému a jeho hodnocení;
3. stanovení cílů, plány intervencí, oslabení tíživosti situace;
4. vlastní průběh řešení, uskutečnění intervencí a smíření se s okolnostmi, které nelze ovlivnit;
5. zpětná vazba, zhodnocení průběhu práce a její závěr.

5.2 Asertivita a empatie

Asertivita a empatie jsou dva hlavní atributy, které by měl mít každý člověk, jenž má v rámci své profese v pracovní náplni kontakt s lidmi. Jedná se o osobnostní a charakterové schopnosti, které jsou dobře známé manažerům, vedoucím pracovníkům, obchodníkům a dalším. Každý pracovník v sociálních službách, každý sociální pracovník, kurátor, ale i ošetřovatel, pečovatel, zdravotník, policista, pedagog atd. by měl být těmito schopnostmi obdařen a měl by se dále podílet na jejich rozvoji. Pod pojmem asertivní chování rozumíme umění se prosadit a dát nenásilným způsobem volný průchod svému sebevědomí (samozřejmě ve zdravé míře), v komunikaci se asertivita projevuje např. při vyjadřování vlastního názoru, aniž bychom druhému svůj postoj vnucovali, či s ním na základě tohoto postoje manipulovali. V souvislosti s termínem asertivní chování rozeznáváme ještě pojem empatická asertivita⁵⁸. Tento pojem dle slovníku cizích slov⁵⁸ označuje „schopnost“ vcítit se do procesu prožívání a chování druhého a zdůvodňování i vysvětlování svých postojů, názorů, souhlasu či odmítnutí, čímž se liší od prosté asertivity. Oproti

⁵⁸ KOHOUTEK, R. *Slovník cizích slov: pojem empatická asertivita* [online]. Aktualizováno 2006 [cit. 21-03-2012]. Dostupné z WWW: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/empaticka-asertivita>

tomu empatie bývá obecně vnímána chápána jako schopnost vcítit se do pocitů druhé osoby, aniž bychom prosazovali své vlastní zájmy. V odborných publikacích je empatie popisována jako schopnost oprostit se od vlastních názorů a předsudků a chápat pocity, prožívání a jednání druhého člověka, aniž bychom ho soudili na základě vlastních názorů přesvědčení.

Každý člověk pracující v sociální sféře by měl dokázat být asertivní a empatický. V praxi to obnáší schopnost, umět prosazovat své zájmy a zájmy klienta v závislosti na vzniklé situaci, umět se vcítit do role druhé osoby a objektivně řešit její situaci bez předsudků a negativních emocí. Profese sociálního kurátora vyžaduje určitou schopnost sebe prosazení, potažmo prosazení zájmů klienta, nikoliv však na úkor ostatních klientů či na úkor společnosti. V kontextu sociální práce s osobami společensky vyloučenými je empatie považována za formu lidské komunikace, která zahrnuje jak naslouchání a porozumění, tak sdělování porozumění klientovi. K tomu aby sociální kurátor dokázal pochopit klientův problém, musí být schopný pochopit klientův svět. Jen v případě, že porozumí širším souvislostem z klientova života, bude schopen poskytnout účinnou pomoc. Jedna z definic empatie podle C. R. Rogerse vnímá empatii jako „prostředek ke vstupu do soukromého světa druhého, a schopnost cítit se v něm dokonale doma.“⁵⁹ Asertivita empatie patří mezi schopnosti, které se rozvíjí již od nejútlejšího věku, nicméně v později je nutné je cíleně cvičit pravidelným tréninkem. Někteří lidé si tuto schopnost dokáží zachovat přirozené, jiní ji postupem času ztrácejí. Být opravdový, vřelý, asertivní a empatický jsou nejdůležitější podmínky úspěšné spolupráce s klientem.

V učebnicích psychologie se často setkáme s tvrzením, že „kdo rozumí sám sobě, rozumí lépe i druhým“. Každý sociální kurátor (obdobně jako snad každý člověk) si je vědom svých limitů a nedostatků, a v rámci rozvoje svých dovedností, zároveň proniká hlouběji do sebe samého, což mu umožňuje

⁵⁹ MATOUŠEK, O., HARTL, P. *Metody a řízení sociální práce*. 1 vyd. Praha: Portál, 2008 s. 54

snadněji projevit zájem o druhé, aniž by zanechával dojem neupřímnosti a strojenosti. Je samozřejmé, že každý člověk je autonomní osobnost s rozdílným vnímáním okolí. Takto je následně ovlivněn pracovníkův samotný přístup k vykonávané profesi, na základě vlastního žebříčku hodnot. Dle mého názoru je možné charakteristiku osobnostních předpokladů sociálního kurátora rozdělit na dvě části, podle toho zda jsou vrozené, či jsou přejaty učení a rozvojem.

- 1. vrozené předpoklady** – empatie, asertivita, emoční a sociální inteligence, přitažlivost (později se mohou rozvíjet nácvikem);
- 2. předpoklady získané učení** – vzdělání, komunikační schopnosti, vůdčí schopnosti, přístup k práci, důvěryhodnost, umění sebezprezentace.

Vrozené předpoklady jsou takové, které v sobě člověk rozvíjí již od narození. Ostatní předpoklady, zejména ty, které na nás formou požadavků⁶⁰ klade sociální prostředí, ve kterém žijeme, jsou vlastnosti a schopnosti, jež musíme získat učení, tedy vlastní snahou o to, tyto předpoklady v sobě „uměle“ vytvořit. Není však vyloučeno, že vrozené předpoklady nemohou být potlačeny či, naopak předpoklady, které se jiní musí učit získat, mají někteří lidé již vrozené, tedy např. někdo již od raného dětství inklinuje k tomu být technický typ, jiný má sklon k výtvarnému umění, apod. V kontextu se schopnostmi asertivního a empatického chování je nutno podotknout že obě vlastnosti má každý člověk ve větší či menší míře vrozené, nicméně k tomu aby mohly být správně a funkčně používány, je třeba se v nich neustále zdokonalovat a rozvíjet. V případě empatie je nutné neustále zachovávat volné místo pro svůj vnitřní svět, tedy nesnažit se vždy pochopit všechno a všechny, na úkor vlastního strádání.

⁶⁰ Např. určité profese vyžadují specifický druh kvalifikace, případně určitou úroveň vzdělání. V rámci široké sociální společnosti ve které žijeme se předem počítá s tím, že každý „funkční“ člověk si sám vydělává na své živobytí, bydlí v domě či bytě, postupně zakládá rodinu, vychovává své potomky a na veřejnosti vystupuje na úrovni přijatelné pro společnost – tedy dbá o svůj vzhled, dodržuje zákony, neomezuje ve svobodě druhé apod.

6. Vybrané případové studie

Přehled následujících vybraných studií v mé bakalářské práci slouží k ilustraci výše popsaných teoretických poznatků. Jedná se modelové situace ze zákulisí skutečné sociální práce s osobami bez přístřeší. Jako sociální pracovník Poradny pro lidi v tísní zřízené Arcidiecézní charitou Praha často spolupracuji s městskými a obecními úřady, sociálními kurátory jednotlivých městských částí a v neposlední řadě s dalšími neziskovými organizacemi jako je např. Naděje o.s., či Armáda spásy. Samotná sociální práce s osobami bez přístřeší vyžaduje koordinaci a kooperaci poskytovaných sociálních služeb, kdy je mou snahou, především ve spolupráci se sociálními kurátory z městské části Prahy 1, poskytnout jednotlivým klientům odborné sociální poradenství, kontakt na zprostředkovatele dalších, zejména ubytovacích služeb a v neposlední řadě aktivně řešit běžné problémy ze života lidí na okraji společnosti, týkající se nejčastěji osobních dokladů, dávek pomoci v hmotné nouzi, ubytování a uplatnění na trhu práce. Případové studie popsané níže obsahují začátek a dosavadní průběh sociální práce s jednotlivými klienty, přičemž se jedná o klienty sociálních kurátorů městských částí a zároveň neziskových organizací působících na území hlavního města Prahy.

6.1 Studie č. 1: Příklad vyvážené spolupráce s klientem

V této studii rozeberme příklad pana Vlastimila, jehož první kontakt se sociálními službami proběhl v zimě roku 2010, na základě terénní práce pracovníků organizace Ježek & Čížek z Prahy 3. Pan Vlastimil za doprovodu terénního pracovníka navštívil Azylový dům sv. Terezie v pražském Karlíně ve stavu naprostého zanedbání. Při úvodním pohovoru se sociálním asistentem azylového domu uvedl, že na ulici žije téměř 10 let, poté co ho opustila manželka a on se ocitl bez střechy nad hlavou.

V první fázi započaté sociální práce s panem Vlastimilem bylo nutné obstarat mu čisté ošacení a poskytnout mu hygienické zázemí spolu s ubytováním. Pan Vlastimil se zpočátku projevoval spíše pasivně, nejevil mnoho zájmu, dokonce ani mnoho nemluvil. Poté co mu bylo poskytnuto dočasné ubytování na noclehárně azylového domu, kontaktovala sociální pracovnice městský úřad v místě trvalého bydliště pana Vlastimila se žádostí o spolupráci. Den na to, byla panu Vlastimilovi poskytnuta jízdenka na cestu do místa trvalého bydliště, kde si podal již předvyplněnou žádost o mimořádnou okamžitou pomoc⁶¹ na úhradu nezbytných výdajů spojených s ubytováním, stravou a nákupem hygienických potřeb. Zároveň si pan Vlastimil podal žádost o vložení do evidence uchazečů o zaměstnání na kontaktním pracovišti Úřadu práce České republiky. Po návratu zpět do Prahy, kdy pan Vlastimil ujistil pracovníky azylového domu, že chce již zůstat v Praze, byla podána žádost o převedení evidence Úřadu práce na příslušnou městskou část, kde se žadatel zdržoval, tedy na Prahu 8.

Během následujících několika týdnů byl s panem Vlastimilem vytvořen individuální plán, kdy pravidelně docházel na Úřad práce na Prahu 8, a zároveň za sociálním kurátorem z oddělení sociální prevence, též na Praze 8. Postupem času začal pan Vlastimil více komunikovat a v závislosti na schválené žádosti o doplatek na bydlení⁶² byl přestěhován z noclehárny na azylovou ubytovnu. Vlivem prostředí a zlepšení své situace se začal pan Vlastimil více starat o svůj vzhled, a postupem času z vlastní iniciativy začal řešit své další problémy, tedy dluh na zdravotním pojištění a dluhy za dopravu v MHD.

Po necelém roce si sám zažádal o invalidní důchod, na jehož schválení doposud čeká. I přes svou stále trvající nezaměstnanost pan Vlastimil aktivně vypomáhá v azylovém domě s běžnou manuální prací, navštěvuje kulturní akce a opět se snaží zapojit do života, i přes skutečnost, že již bude do jisté míry závislý na sociálních službách, ve smyslu asistence, poradenství apod.

⁶¹ Zákon č. 111/2006 Sb., *O pomoci v hmotné nouzi*, § 2 písm. b), odst. 4

⁶² Zákon č. 111/2006 Sb., *O pomoci v hmotné nouzi*, část třetí, Hlava II, § 3

Shrnutí:

Z uvedeného příkladu je zřejmé, že v počátcích sociální práce s panem Vlastimilem, se jednalo o velmi angažovanou, místy direktivní pomoc, nicméně postupem času, se ze spolupráce vyvinul vzájemný fungující vztah postavený na základě určitých pravidel, která byla ze strany klienta velice uspokojivě dodržována. Klient navíc sám projevoval iniciativu v řešení své situace, přičemž vždy dodržoval smluvené termíny jednotlivých konzultací.

6.2 Studie č. 2: Příklad neúměrné péče o klienta

Příkladem neúměrná péče o klienta, neboli tzv. hyperprotektivní péče je pan Zdeněk. Pan Zdeněk žije na ulici téměř 20 let, kdy pravidelně využívá pobytových služeb neziskových a církevních organizací, kde se zároveň stravuje. Jedná se o klienta v pokročilejším věku, nicméně stále aktivního a stále v dobrém fyzickém zdravotním stavu. Pan Zdeněk je doposud hlášen k trvalému pobytu na bývalé adrese svých rodičů, na Praze 6. Zde dochází na Úřad práce, kde je již přes 2 roky evidován jako uchazeč o zaměstnání. Pobírá příspěvek na živobytí,⁶³ z něž se snaží v rámci možností vyžít. V rámci dlouhodobější spolupráce pravidelně navštěvuje sociální pracovníci z neziskové organizace na poblíž Prahy 6. Ta mu pomáhá s vyřizováním běžné agendy, zahrnující ubytování na noclehárnách, vyřizování sociálních dávek pomoci v hmotné nouzi, příp. dokladů totožnosti, žádost o starobní důchod a dalšími. V rámci konzultací se však snaží panu Zdeňkovi poskytnout kompletní servis sociálních služeb, tedy nejen poradenství a zprostředkování, ale i osobní asistenci, ve smyslu doprovázení na úřady atd.

Pan Zdeněk si za dobu spolupráce se svou sociální pracovnící natolik zvykl, že se o něj vždy někdo postará, že nyní není schopen samostatně řešit jakoukoliv trochu obtížnější situaci. Často se stává, že v rámci „svého maratonu“ po neziskových organizacích poskytujících nocleh, nemá na

⁶³ *Zákon č. 111/2006 Sb., O pomoci v hmotné nouzi, část třetí, Hlava I, § 21*

uhrazení minimálního poplatku spojeného s využíváním nocleháren, hygienického zázemí apod., i přesto že měsíčně pobírá alespoň minimální příjem. Je zvyklý, že v případě potřeby se o něj vždy někdo postará. Nejinak je tomu i při jednání s úřady a při plnění povinností vyplývajících z evidence na Úřadu práce. Pravidelně se stává, že bez omluvy nedostaví na sjednané konzultace, přičemž je to opět jeho sociální pracovnice, která se snaží vzniklé resty urovnávat. Celá situace okolo pana Zdeňka vygradovala ve chvíli, kdy byl v únoru 2012 vyřazen z evidence Úřadu práce. Nyní musí přečkat sankční období trvající ze zákona 6 měsíců, teprve poté se bude moci opět zaevidovat. Pan Zdeněk si dobře uvědomuje, že ztráta příjmu ze sociálních dávek pomoci v hmotné nouzi je pro něj velice znatelná a jen zhoršila jeho vlastní situaci. A pro příště lze očekávat, že se bude snažit podobné situaci vyhnout. Nicméně z výchovného hlediska je nasnadě, aby každý člověk byl schopen převzít zodpovědnost za své jednání. Nyní si ve spolupráci s jinou neziskovou organizací shání alespoň dočasné brigády, aby přinejmenším zčásti mohl uspokojit své základní životní potřeby.

Shrnutí:

Zde by se dalo použít staré přísloví „tak dlouho se chodí se džbánem pro vodu, až se ucho utrhne“. Pan Zdeněk pochopil, že ne vždy bude, vedle něj někdo, kdo za něj vše vyřídí. Samozřejmě že nyní zažívá nepříjemné chvíle, vždyť je bez domova a nyní i bez stabilního příjmu, byť pouze na úrovni životního minima. Také ví, že ho celý kolotoč ohledně opětovné evidence na Úřadu práce čeká znovu. Nyní se musí sám snažit, aby si vydělal alespoň na nocležnu a nějaké jídlo a ošacení. Samozřejmě dál využívá nabídku služeb neziskových organizací, kde se stravuje a kde je mu poskytováno hygienické zázemí.

6.3 Studie č. 3: Příklad antipatie ve vztahu ke klientovi

Pan Ondřej, je muž ve středních letech. Má tři děti – dva syny a dceru. Všechny jsou svěřené do péče jeho matce, která sama žije na hranici životního minima v bytě po svých rodičích. Družka pana Ondřeje opustila, jelikož ji byl opakovaně nevěrný, často se vracel domů pod vlivem alkoholu, a v posledních dnech jejich vztahu ji i fyzicky napadal. Po půl roce odloučení ho kontaktovala a požadovala po něm nějaké peníze na výživné pro jejich děti. Pan Ondřej její žádost ignoroval se slovy „že přece není kdovíjak bohatý, aby si mohl dovolit živit ještě jí a děcka.“ Nato byla podána na pana Ondřeje žaloba pro neplacení výživného.

Do Poradny pro lidi v tísní přišel pan Ondřej mimo úřední hodiny právního poradenství, nicméně žádal přítomného sociálního pracovníka o pomoc při sepsání odvolání proti rozhodnutí o nástupu do výkonu trestu odnětí svobody na 2 roky. Sociální pracovník si vyslechl příběh pana Ondřeje a přečetl si předložené rozhodnutí, kde mimo jiné stál popis celé historie událostí, které žalobě předcházely a které byly pro pana Ondřeje shledány, jako přitěžující – domácí násilí, gamblerství, zanedbaná výchova dětí apod. Pan Ondřej se dokonce přiznal, že toto není první případ, kdy mu hrozilo vězení. Před několika lety byl ženatý a s manželkou měl dceru, o kterou také nejevil během manželství i po něm žádný zájem. Tenkrát však dostal jen podmínku. I přes porušení profesionálního chování sociální pracovník odmítl panu Ondřejovi v jeho záležitosti pomoci, nicméně ho odkázal na svou kolegyni, která poskytovala právní poradenství, včetně pomoci při sepisování dokumentů právního charakteru.

Shrnutí:

Na tomto příkladu je zjevné, že přes veškeré zásady profesionality popisované v etických kodexech, v příručkách metodiky sociální práce apod. se pan Ondřej zmiňovaném pracovníkovi ošklivil. Mohl mu pomoci, ale rozhodl se, že ho raději předá kolegyni, než aby mu sám pomohl. Samozřejmě

neporušil žádnou ze svých kompetencí, a s klientem jednal slušně. Pochopil však, že pokud by klientovi měl pomoci on sám, vedlo by to ke střetu zájmů a to nejen ve smyslu morálního přesvědčení sociálního pracovníka, že si pan Ondřej zaslouží „pykat“ za svou nedbalost a porušení závazků vůči svým dětem, ale zároveň by nastal střet zájmů pana Ondřeje a jeho družky, potažmo jejich dětí.

6.4 Studie č. 4: Příklad duality v získání životních zkušeností mezi sociálním pracovníkem a klientem

Lukášovi bylo 18 let, když utekl z domova. Jeho rodiče se rozvedli, a matka, se kterou žil v bytě si našla přítele, který Lukáše neměl rád. Slovní půtky časem přerostly ve fyzickou agresi ze strany přítele a tak se Lukáš rozhodl z domova odejít. Z městečka kde žil odjel do Prahy, kdes e několik týdnů toulal po ulicích a přespával po známých. Když už nemohl spát u známých, začal přespávat po noclehárnách a živit se v nízkoprahových denních centrech, což se záhy odrazilo na jeho vzhledu.

Do azylového domu dorazil ve velmi zanedbaném vztahu. Při úvodní konzultaci se od něj sociální pracovnice dozvěděla, že kvůli svému útěku přerušil studium na střední škole, kde byl v posledním ročníku. Bylo třeba, aby se nejprve evidoval na Úřadu práce a následně podal žádost o sociální dávky pomoci v hmotné nouzi. Zprvu se Lukáš stavěl k celé záležitosti pasivně. Jeho představy o svobodném a nezávislém životě se neslučovaly s realitou. Sociální pracovnice, která byla Lukášovým klíčovým pracovníkem, byla v azylovém domě nová, a v sociální práci ještě nezkušená. Často se potýkala s problémem, kdy se jí Lukáš nedostavil na smluvené konzultace, či nedodržel dohodnuté termíny ve spolupráci na svém individuálním plánu. Po několika týdnech, kdy na azylové ubytovně jen přespával a přes den se potuloval po ulicích, kde si našel nové kamarády, došla sociální pracovnici trpělivost a oznámila Lukášovi, že pokud nebude dále spolupracovat, bude muset z azylové ubytovny odejít. Dala Lukášovi poslední šanci, aby vzal zodpovědnost do vlastních rukou a začal na sobě pracovat.

Prvním krokem bylo vyslechnout si, jak si Lukáš vlastně představuje svou budoucnost. Sděлил, že by se rád vrátil do školy, protože je podle něj asi dobré mít alespoň tu maturitu. Taky by si chtěl najít nějakou práci nebo brigádu aby si mohl něco našetřit a třeba pak bydlet v nějakém podnájmu. Pracovnice azylového domu Lukáše v jeho přáních podpořila a domluvila mu

sezení v jeho bývalé škole. O několik dnů později Lukáš přišel na další konzultaci s tím, že si našel brigádu ve skladu obchodu s potravinami. Vše byl oznámit na své pracovníci na kontaktním pracovišti Úřadu práce, načež mu byla snížena výplata příspěvku na živobytí. To Lukáše zprvu vyděsilo, později si však uvědomil, že nyní, když pracuje, má více peněz a může si dovolit něco uložit stranou.

Shrnutí:

Od chvíle kdy Lukáš projevila snahu, po tom co mu sociální pracovníce pohrozila ukončením ubytování a změnila, přístup ve vedení jednotlivých sezení, tedy místo neustálého úkolování a kontrolování se ho sama zeptala, jak si on sám představuje svou budoucnost, začala vzájemná spolupráce nabírat úplně jiný směr. Lukáš si uvědomil, že takto nemůže přežít donekonečna a že je stále mladý na to aby skončil na ulici. Pracovnice si naopak uvědomila, že je třeba klienty motivovat, a vycházet z jejich vlastních představ o tom co by chtěli vlastně dělat a čeho by chtěli dosáhnout.

ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce byl pohled na vztah dvou lidí, které na první pohled dělí určitá bariéra, kterou překonává individuální přístup v každém z nás. V roli jednoho z nich jsem představil sociálního kurátora, coby pomocnou ruku, poskytovanou státem, zatímco do role druhé byla obsazena osoba reprezentující krajní vyloučení ze společnosti – člověk, jenž nemá domov. Společně, tito lidé utváří vzájemný vztah, založený na poskytování a přijímání pomoci.

Z profesního hlediska je role sociálního kurátora jasně vymezena zákony, které zároveň vymezují potřebné kompetence, jejich rozsah, a upravují popis vykonávané profese. Dále je sociální kurátor z části vázán odbornou metodikou, ve které se uvádějí rozličné přístupy k práci s jeho cílovou skupinou takzvaných klientů. Do své profese však sociální kurátoři z velké části vnáší sami sebe. Průběh a výsledky jejich práce se tak odráží na jejich osobnostním charakteru, na jejich vlastních duševních a emočních schopnostech a jsou to právě klienti sociálních kurátorů, kteří tyto jejich schopnosti mohou dále rozvíjet. Podobně jako se snaží sociální kurátor pomoci klientovi, coby člověku v tíživé sociální situaci, tak i tento klient napomáhá sociálnímu kurátorovi v jeho růstu, vždyť k čemu by sloužila teorie, kterou by nebylo možné přizpůsobit praxi?

V 6-ti kapitolách mé bakalářské práce jsem popsal některé hlavní metody přístupů ke klientovi jako k člověku, kterého od běžné společnosti neliší jen jeho stávající sociální situace, ale i příčiny, které k této situaci vedly. Uváděné teoretické poznatky se opírají o metodické příručky a odbornou literaturu psanou převážně autory, jež se věnovaly, případně stále věnují problematice sociální práce s nejrůznějšími skupinami osob. Tyto poznatky jsem doplnil vlastními názory a postoji, které vychází z praxe v přímé práci s osobami společensky vyloučenými. Mnoho z těchto postojů jsou ideály, ke kterým by dle mého názoru měla sociální práce směřovat. V souvislosti

s těmito ideály však musím podotknout, že v mnoha ohledech nabývá sociální práce s lidmi bez domova nestandardizované podoby, jelikož sami klienti vykazují známky nestandardního chování. V takových případech lze jen velmi obtížně uplatňovat metodické postupy, v takových případech je třeba vzniklé situace řešit individuálně, samozřejmě v mezích vlastních kompetencí.

Vztah sociálního kurátora a jeho klientů ve své práci vnímám obdobně jako vztah učitele k problematickému žákovi. Z tohoto důvodu jsem se oprostil od běžně zpracovávaných témat zabývajících se bezdomovectvím, a nahlédl na celou problematiku pouze očima dvou lidí, coby zástupců dvou odlišných a přeci tak podobných světů.

Předmětem této práce bylo přiblížení vzájemných vztahů mezi poskytovatelem a příjemcem sociálních služeb se zaměřením na možnosti sociálně-výchovného působení a individuálního přístupu. Nejsem zastáncem mnoha autorů prosazovaného názoru, že lékem na bezdomovectví by bylo bezesporu více finančních prostředků. Naopak, myslím si, že peníze (ačkoli by se mnou nesouhlasili), nejsou přesně to, co tito lidé potřebují. Dostatek peněz jejich problém řeší pouze dočasně. Samozřejmě ani zde nemohu jasně určit co je černé a co bílé, tedy co platí pro jednoho, nemusí platit pro druhého. Avšak co by mohlo být lékem v rámci terciární pomoci lidem bez domova je dostatečná nabídka na trhu práce, motivace zprostředkovávaná skrze pracovníky pomáhajících profesí a především strukturovaná výchova a pomoc při opětovnému učení se běžných životních návyků. Finanční prostředky v tomto bodě hrají také svou roli, avšak odrazovým můstkem bude vždy přístup, který bude v rámci sociální práce k těmto lidem zvolen.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BEJČEK, J. *Problematika bezdomovectví v Praze*. Praha: Vyšší odborná škola sociálně právní v Praze 2011, Absolventská práce

DAVIDOVÁ, I., GOJOVÁ, A., PĚNKAVA, P., et al. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. 1 vyd. Ostrava: 2010 Ostravská univerzita v Ostravě, 150 s. ISBN: 978-80-7368-628-4

GOJOVÁ, A., HORTVÍKOVÁ, P., PĚNKAVA, P., et al. *Příručka pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory*. 1 vyd. Ostrava: 2007 Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 85 s. ISBN: 978-80-7368-329-0

GOJOVÁ, A., ODEHNALOVÁ, A. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory: Dilemata v práci sociálního kurátora*. 1. Vyd. Ostrava: 2009. Ostravská univerzita v Ostravě, Fakulta sociálních studií – centrum pro podporu projektů, 560 s. ISBN: 978-80-7368-627-7

GOJOVÁ, A., PĚNKAVA, P. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory: Dilemata v práci sociálního kurátora*. 1. Vyd. Ostrava: 2009. Ostravská univerzita v Ostravě, Fakulta sociálních studií – centrum pro podporu projektů, 560 s. ISBN: 978-80-7368-627-7

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese..* Praha: Portál 2004, 147 s. ISBN: 978-80-7367-922-4

KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V., et. al. *Člověk, prostředí, výchova*. Brno: Paido 2001, 199 s. ISBN: 80-7315-004-2

HAYESOVÁ, N. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál 1998, 166 s.
ISBN: 80-7178-763-9

HRADECKÝ, I – HRADECKÁ, V. *Bezdomovectví: extrémní vyloučení*. Praha:
Naděje, 1996, ISBN: 80-902292-0-4

HRONCOVÁ, J., KRAUS, B. *Sociálna patológia pre sociálnych pracovníkov
a pedagógov*. 1. Vyd. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, 2006, ISBN:
80-8083223-4

MATOUŠEK, O., HARTL, P. *Metody a řízení sociální práce*. 1 vyd. Praha:
Portál, 2008, 384 s. ISBN: 978-80-7367-502-8

MATOUŠEK, O., et al. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových
skupin a práce s nimi*. 1 vyd. Praha: Portál, 2005, 352 s. ISBN: 80-7367-002-X

MUSIL, L. *Dilemata práce s klienty v organizacích: ráda bych vám pomohla
ALE*. 1. Vyd. Brno: Tiskárna „V loděnici“, Brno 2004, 243 s. ISBN: 80-
903070-1-9

PĚNKAVA, P. *Sociální problematika bezdomovectví*. Hradec Králové:
Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2007. Bakalářská práce

POLÁČKOVÁ, V., LORENZOVA J. *Člověk, prostředí, výchova*. Brno: Paido
2001, 199 s. ISBN: 8073150042

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální práce*. 1 vyd. Písek:
Renesance 1996, studijní texty 128 s.

SEZNAM INTERNETOVÝCH ZDROJŮ

MAZÁČOVÁ, N. *Inovativní přístupy v rozvíjení didaktických kompetencí u studentů učitelství* [online]. Publikováno 1. 10. 2008 [cit. 19-03-2012]. Dostupné z WWW: <http://clanky.rvp.cz/clanek/k/z/2663/INOVATIVNI-PRISTUPY-V-ROZVIJENI-DIDAKTICKYCH-KOMPETENCI-U-STUDENTU-UCITELSTVI.html/>

KOHOUTEK, R. *Slovník cizích slov: pojem empatická asertivita* [online]. Aktualizováno 2006 [cit. 21-03-2012]. Dostupné z WWW: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/empaticka-asertivita>

MPSV. *Sociální reforma: změny 2012* [online]. Publikováno 1. 1. 2012 [cit. 15-01-2012]. Dostupné z WWW: <http://socialnireforma.mpsv.cz/cs/2>

Wikipedie. *Portfolio* [online]. Poslední aktualizace 10. 2. 2012 [cit. 19-03-2012]. Dostupný z WWW: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Portfolio>

Kaučing firem. *Komunikace* [online] Aktualizováno ?? . ?? . ??? [cit. 20-03-2012]. Dostupné z WWW: <http://www.koucinkfirem.eu/komunikovani.html>

SEZNAM OSTATNÍCH ZDROJŮ

Zák. č. 108/2006 Sb., *O sociálních službách*

Zák. č. 110/2006 Sb., *O životním a existenčním minimu*

Zák. č. 111/2006 Sb., *O pomoci v hmotné nouzi*

SEZNAM POUŽITÝCH TABULEK

TABULKA Č. 1 MODEL KOMPETENCÍ SOCIÁLNÍHO PEDAGOGA DLE KRAUSE

TABULKA Č. 2 MODEL KOMPETENCÍ SOCIÁLNÍHO PEDAGOGA DOPLNĚNÝ O
KLÍČOVÉ KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO KURÁTORA

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Jan Matěj Bejček, DiS.

Obor: Vzdělávání dospělých

Forma studia: bakalářské - kombinované

Rok: 2012

Počet stran bez příloh: 49

Celkový počet stran příloh: 0

Počet titulů české literatury a pramenů: 18

Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 1

Počet internetových zdrojů: 5

Vedoucí práce: PhDr. Pavel Pěnkava