

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

Diplomová práce

Bc. Kateřina Mizerová

Lidský vztah jako nástroj změny v sociální práci s osobami bez přístřeší

Olomouc 2013

Vedoucí práce: Mgr. Štefan Chudý, Ph.D.

Prohlašuji, že jsem na diplomové práci pracovala samostatně a veškerou použitou literaturu jsem citovala.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do Portálu Univerzity Palackého v Olomouci jsou totožné.

Souhlasím s půjčováním diplomové práce v rámci knihovních služeb.

V Olomouci dne

.....

Mé poděkování patří v první řadě Mgr. Štefanu Chudému, Ph.D. za odborné vedení, věcné připomínky a cenné rady v průběhu vypracování mé diplomové práce.

V poslední řadě také moc děkuji všem pracovníkům, kteří mi ochotně poskytli rozhovor a umožnili mi tak nahlédnout do tajů svého profesionálního pomáhání.

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Bc. Kateřina Mizerová
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	Mgr. Štefan Chudý, Ph.D.
Rok obhajoby:	2013

Název práce:	Lidský vztah jako nástroj změny v sociální práci s osobami bez přístřeší
Název v angličtině:	The human relationship as a means for change in social work with the homeless people
Anotace práce:	Diplomová práce „Lidský vztah jako nástroj změny v sociální práci s osobami bez přístřeší“ podává dosud neotřelý pohled na problematiku bezdomovectví, a to z pohledu pomáhajícího pracovníka. Zabývá se otázkou, jak udržet, vybudovat a zejména „využít“ tento profesionální vztah k řešení nepříznivé sociální situace uživatele. Cílem práce je zmapovat osvědčené přístupy pomáhajících a zformulovat je do podoby rad pro všechny ty, co i přes tlak široké veřejnosti nevzdali víru v lidi žijící na ulici.
Klíčová slova:	Bezdomovectví, role pracovníka, lidský vztah, důvěra, profesionální hranice, sociální práce
Anotace v angličtině:	The thesis "Human relations as a means for change in social work with the homeless people," provides a fresh look at the issue of homelessness, from the perspective of an assistant. It deals with the question of maintain, build, and "use" the professional relationship to solve difficult social situation of the user. The aim is to map out the best approaches and formulate them into advice for all those who don't give up

	faith with people living on the street, despite pressure to the general public.
Klíčová slova v angličtině:	Homelessness, worker's role, human relationship, faith, professional confines, social work
Přílohy vázané v práci:	PI: Schéma rozhovoru PII: Přepis rozhovoru s respondentem 1 PIII: Přepis rozhovoru s respondentem 2 PIV: Přepis rozhovoru s respondentem 3 PV: Přepis rozhovoru s respondentem 4
Rozsah práce:	81 stran
Jazyk práce:	Čeština

OBSAH

ÚVOD	8
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 BEZDOMOVECTVÍ JAKO SOCIÁLNÍ PROBLÉM	11
1.1 DEFINICE BEZDOMOVECTVÍ.....	11
1.2 DRUHY BEZDOMOVECTVÍ.....	12
1.2.1 Typologie osob bez přístřeší v závislosti na vztahu k veřejnosti.....	13
1.2.2 Typologie osob bez přístřeší ETHOS	15
1.2.3 Bezdomovectví v kontextu vývojové psychologie	16
1.2.4 Genderové aspekty bezdomovectví.....	17
1.3 „TYPICKÝ“ PROFIL OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ.....	18
1.4 PŘÍČINY BEZDOMOVECTVÍ.....	20
1.4.1 Objektivní příčiny bezdomovectví.....	20
1.4.2 Subjektivní příčiny bezdomovectví	20
1.4.3 Psychosociální bariéry reintegrace osob bez přístřeší.....	21
2 SPECIFIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ.....	23
2.1 SOCIÁLNÍ PRÁCE ÚVODEM.....	23
2.2 PREVENCE.....	25
2.3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY ZAMĚŘENÉ NA NAPLNĚNÍ ZÁKLADNÍCH POTŘEB	25
2.4 SOCIÁLNÍ SLUŽBY ZAMĚŘENÉ NA REINTEGRACI A SOBĚSTAČNOST	26
3 PROFESIONÁLNÍ VZTAH S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ.....	27
3.1 ÚVODEM ANEB JAK NAVÁZAT PROFESIONÁLNÍ VZTAH S OSOBOU BEZ PŘÍSTŘEŠÍ..	28
3.1.1 Přijetí uživatele takový, jaký je.....	28
3.1.2 Empatické porozumění a podpora	29
3.1.3 Opravdovost.....	29
3.1.4 Důvěra.....	30
3.1.5 Vnímavá přítomnost.....	30
3.2 JÁDRO PROFESIONÁLNÍHO VZTAHU ANEB JAK KONTAKT UDRŽET A POVZBUDIT....	30
3.2.1 Rozhovor respektující, empatický, existenciální	31
3.2.1.1 Typologie uživatelů a specifika rozhovorů s nimi.....	32
3.2.1.2 Typologie rozhovorů dle míry aktivity a pasivity účastníků	33
3.2.2 Nástroje sociální práce	33
3.2.2.1 Spolupráce	33
3.2.2.2 Zpětná vazba.....	34
3.2.2.3 Odpovědnost uživatele	35
3.2.2.4 Motivace uživatele.....	35
3.2.2.5 Sociální doprovázení	37

3.3	UKONČENÍ PRACOVNÍHO VZTAHU ANEB NEPODCEŇUJTE ROZLOUČENÍ SE.....	38
3.4	PSYCHICKÁ ÚSKALÍ PROFESIONÁLNÍHO VZTAHU S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ	38
3.4.1	Nedodržení profesionálních hranic	39
3.4.2	Moc a pomoc v profesionálním pomáhání.....	40
3.4.3	Syndrom pomáhajícího	42
3.4.4	Syndrom vyhoření.....	42
3.5	PÁR CENNÝCH RAD ZÁVĚREM	42
4	ROLE POMÁHAJÍCÍHO V KONTAKTNÍ PRÁCI S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ.....	44
4.1	ČLOVĚK Z VENKU.....	44
4.2	ODBORNÍK	45
4.3	ZAMĚSTNANEC – PROFESIONÁL.....	46
4.4	PEČUJTE SAMI O SEBE!	46
4.4.1	Prevence a zvládání stresu	46
II	PRAKTICKÁ ČÁST.....	48
5	POPIS VÝZKUMU.....	49
5.1	VÝZKUMNÝ PROBLÉM.....	49
5.2	CÍLE VÝZKUMU	49
5.3	VÝZKUMNÝ VZOREK	50
5.3.1	Respondentka Pavlína.....	50
5.3.2	Respondent Martin.....	50
5.3.3	Respondent Michal	50
5.3.4	Respondentka Tereza	51
5.4	METODIKA	51
5.4.1	Zdroje dat a výchozí materiály.....	51
5.4.2	Příprava dat pro analýzu	52
5.4.3	Analýza dat	53
6	PREZENTACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	54
6.1	SPECIFIKA PRÁCE S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ	54
6.1.1	Pochopení cílové skupiny	54
6.1.2	Multidisciplinárnost	55
6.1.2.1	Lidé do 30 let.....	55
6.1.2.2	Lidé vracející se z výkonu trestu	56
6.1.2.3	Lidé handicapovaní.....	56
6.1.2.4	Lidé závislí na návykových látkách.....	56
6.1.2.5	Lidé zadlužení.....	56
6.1.2.6	Lidé nezaměstnaní	56
6.1.2.7	Lidé nesoběstační.....	57
6.1.2.8	Senioři.....	57
6.1.2.9	Ženy	57
6.1.2.10	Ti, co pomoc nechtějí	57

6.1.3	Sisyfůvská práce	58
6.1.4	I malý pokrok je úspěchem	59
6.2	POMÁHEJTE LIDSKY, ALE PROFESIONÁLNĚ	59
6.2.1	S čím je třeba se narodit.....	60
6.2.2	Co lze doporučit.....	60
6.2.2.1	Buďte odborníky ve své profesi.....	61
6.2.2.2	Buďte lidšší	61
6.2.2.3	Zajímejte se o uživatele	62
6.2.2.4	Naslouchejte	62
6.2.2.5	Provázejte, ale buďte nároční, hodnot'te.....	63
6.2.2.6	Motivujte, chvalte.....	63
6.2.2.7	Dodr'ujte profesionální hranice	64
6.2.2.8	Buďte šéfem.....	65
6.2.3	Čím to můžete ještě podpořit	66
6.3	PRACOVNÍK JAKO ČLOVĚK	66
6.4	PODNĚTY PRO DALŠÍ VÝZKUM.....	67
7	SUMARIZACE VÝSLEDKŮ A DOPORUČENÍ PRO PRAXI	69
	ZÁVĚR	71
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	72
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	77
	SEZNAM OBRÁZKŮ	78
	SEZNAM PŘÍLOH	79

ÚVOD

Již třetím rokem jsem zaměstnána u Oblastního spolku Českého červeného kříže ve Zlíně, a to na pozici zdravotnického instruktora. Učím širokou veřejnost poskytovat předlékařskou první pomoc a samotnou mě také zachraňování životů živí, ba troufám si říci, že i naplňuje. Přestože se v mém případě jedná o jakýsi druh profesionálního pomáhání, v oblasti sociální práce jsem (bohužel) zatím pouze teoretik. Spousty informací získávám studiem na vysoké škole, převážně však sdílením jedné kanceláře se sociálními pracovníci komplexu azylových služeb pro osoby bez přístřeší, což je také jedna z činností naší organizace. Provozujeme azylový dům, nízkoprahové denní centrum a noclehárnu pro lidi, jejichž osudem je život na ulici.

Je pro mě velmi zajímavou zkušeností porovnávat své názory a postoje z pohledu nezainteresované veřejnosti s poznatky sociálních pracovníků, které jsou s bezdomovci denně v kontaktu. Nutno podotknout, že čím více jsem se s touto cílovou skupinou, sice zprostředkovaně v rámci zaměstnání, seznamovala, tím výrazněji se změnil i můj pohled na ni. Od strachu a odporu, přes soucit, až po přijetí faktu, že jsou to normální lidé, kteří možná měli v životě jenom smůlu, a proto se ocitli tam, kde nyní jsou. Od postoje nevonícího nicnedělajícího bezdomovce jsem se ve svých úvahách přesunula k osobě bez přístřeší, které se návrat do společnosti z různých příčin nedaří. O to více smekám klobouk před profesionálními pomáhajícími, kteří se tyto důvody snaží v rámci sociální práce zjistit a postavit na nich znovu-začlenění uživatele do společnosti. K tomu je však nezbytností vybudování takového vztahu s pracovníkem, který by byl nejen důvěrný a respektující, ale který by mohl být právě prostředkem k řešení nepříznivé sociální situace.

Jak však takový vztah navázat? Jak se oprostit od předsudků, strachu či odporu a začít profesionálně pomáhat lidem na ulici? Jaká jsou vůbec specifika této cílové skupiny, na které musíme brát jako pracovníci ohled? S jakými přístupy v práci počítat, co neopomenout, nebo co zcela vynechat? Úvodem mě napadá celá řada otázek, na které bych ráda našla odpovědi právě v rámci této diplomové práce.

Odborné literatury o bezdomovectví je nespočet, taktéž o problematice profesionálního vztahu pracovníka a klienta. Nicméně střet těchto dvou pólů, tedy lidský vztah pracovníka k osobě bez přístřeší, je již popisován málokde. Přesto to považuji toto téma za velmi důležité a věřím, že výsledky mé práce budou nejen užitečným pomocníkem pro všechny ty, co lidem

bez domova pomáhají, ale že se stane také podkladem široké veřejnosti pro definitivní odstranění předsudků a negativních soudů o těch, co momentálně nemají střechu nad hlavou.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 BEZDOMOVECTVÍ JAKO SOCIÁLNÍ PROBLÉM

Úvodní kapitolu věnuji charakteristice cílové skupiny, která je stěžejním bodem mé diplomové práce, a to jsou osoby bez přístřeší. Ráda bych objasnila základní terminologické nejasnosti, srovnala definice různých autorů a v neposlední řadě pojala bezdomovectví obecně jako sociální problém. Literatury, věnující se tomuto tématu, přibývá přímo-úměrně s realizací řady výzkumů a následným odtabuizováním problematiky. Mezi stěžejní odborníky bych na tomto místě ráda jmenovala Ilju Hradeckého, Táňu Průdkovou, Jakuba Marka a v neposlední řadě také Oldřicha Matouška.

1.1 Definice bezdomovectví

Základní terminologie je v odborné literatuře nejednotná, můžeme se setkat s pojmy bezdomovectví, bezdomství či bezdomovství, stejně tak s lidmi bez domova nebo bez přístřeší. V anglickém jazyce je ekvivalentem *homeless* (bez domova či vlasti), německy *Obdachlose* (ztráta přístřeší), francouzsky *sans-patrie* (bez vlasti), v italštině *apolite* (bez státní příslušnosti) či portugalsky *desabrigado* (bez přístřeší), jak uvádí Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 13).

Matoušek (2005, s. 316) hovoří o bezdomovectví jako o situaci bezprostřední nouze, „v níž se ocitá člověk bez trvalého domova“. Pojem domov je pak použit záměrně, a to pro akcent na určitou úroveň jistoty a bezpečí, oproti přístřeší, které je chápáno v technickém slova smyslu jako místo pro nocleh. S tímto názorem se ztotožňuje také Průdková (2008, s. 10), osoba bez domova je pro ni ta, co nemá kam jít, kam se vrátit a s kým sdílet svůj život. Hluboce tak přesahuje pouhou střechu nad hlavou a hovoří již jako o jevu spojeném se společenským vyloučením¹. O bezdomovectví jako o sociální exkluzi hovoří také Mareš (1999, s. 58), chápe jej jako „proces marginalizace založeného na neschopnosti bezdomovců participovat na způsobu života, který je standardní pro většinu populace“.

¹ **Sociální vyloučení neboli exkluze** je chápáno jako „nerovnost v participaci na životě společnosti, která je výsledkem nedostatku příležitosti k této participaci. Na sociální vyloučení je nahlíženo jako na odraz nerovného přístupu k pěti základním zdrojům společnosti: k zaměstnání, zdravotní péči, vzdělání, bydlení a k sociální ochraně“, jak uvádí Kotýnková (2003, In Matoušek, 2005, s. 315).

Hlouběji se této tematice věnovali i Hradecký a Hradecká (1996, s. 10), kteří rozlišují tři různé typy vyloučení:

- a) Fyzické: ztráta přístřeší (osoba spící na ulici),
- b) právní: chudobou vyloučena úplná právní ochrana (osoba ztrácí svá práva),
- c) sociální: sociální nepřizpůsobivost (osoba je společensky izolovaná).

Nesmíme opomenout také pohled těchto autorů na definici bezdomovectví, ve své publikaci hovoří i o formě skryté a potenciální, zahrnutí zde tak i osoby, které mají nouzové či nejisté ubytování, ale i osoby, které mají sice samostatné bydlení, ale nedostává se jim základního zdravotního standardu (Hradecký a Hradecká, 1996, s. 27).

O bezdomovectví jako o určitém způsobu života se zmiňuje Vágnerová (2008, s. 748), specifikem je podle ní ztráta většiny běžných rolí a úpadek prestiže. Tito lidé nejsou schopni plnit společenské požadavky, mnohdy je zřejmý až sociální pád, který nedokážou, nebo možná nechtějí, ovlivnit.

V porovnání s výše uvedenými definicemi je pak zvláštností český právní řád, který chápe pojem bezdomovec jako osobu bez státní příslušnosti (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 13).

Citovaní autoři popisují možné nuance v terminologii a pro potřeby mé diplomové práce považují za nepostradatelné je zmínit. V následujícím textu budu preferovat sousloví „osoby bez přístřeší“, stejně jako se s tímto ztotožnil Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Chápu jej však obecně jako společenský jev spojený se ztrátou domova jako takového, včetně bezpečí, jistoty, péče a lásky blízkých. Zahrnuji zde tímto taktéž uživatele sociálních služeb pro osoby bez přístřeší, např. (například) ty, co využívají nocleháren, azylových domů aj. (a jiné), ale i ty, co žijí např. ve squatech a jiných provizorních příbytcích. Podrobnější členění bezdomovectví uvádím dále v kapitole 1.2.

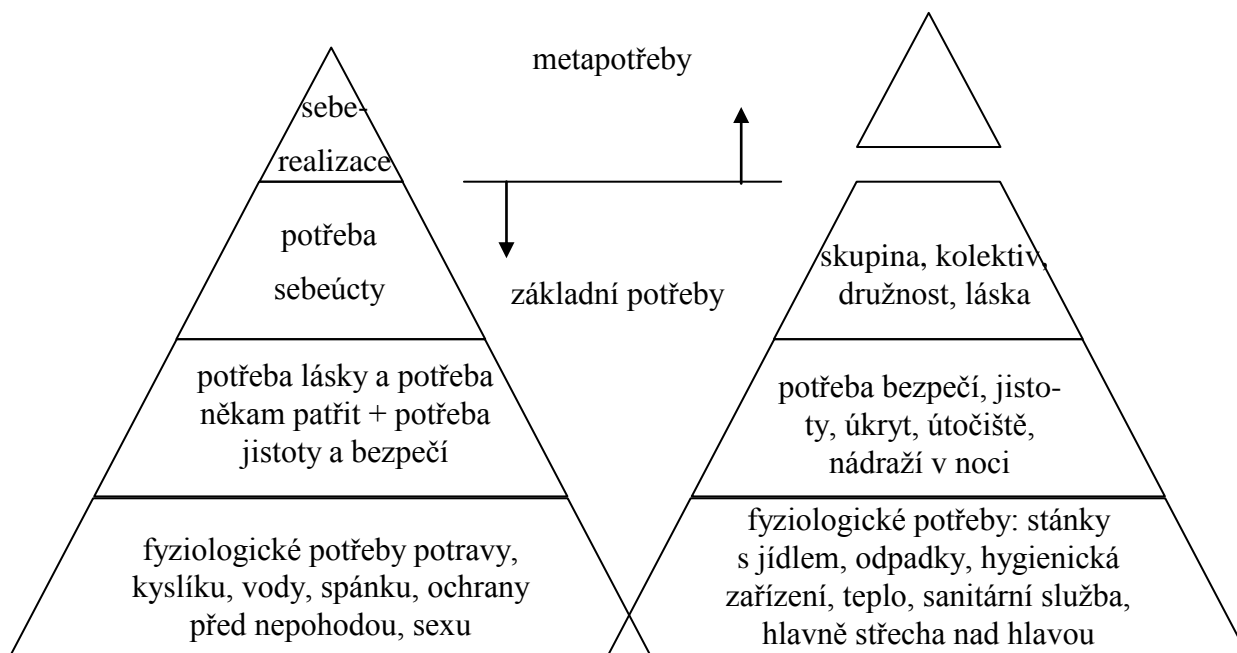
1.2 Druhy bezdomovectví

Odborná literatura nabízí celou řadu různých typologií bezdomovectví, v podstatě větší-nou odráží pohled konkrétního autora na danou problematiku. Nejčastější členění popisuje vztah veřejnosti k osobám bez přístřeší, a to na zjevné, skryté a potenciální, věnuje se mu

podrobněji např. Marek, Průdková i Hradecký a já je blíže charakterizují v podkapitole 1.2.1. Nelze dále opomenout typologii s názvem ETHOS, která byla vytvořená Evropskou observatoří bezdomovectví pro organizaci FEANTSA a do českého prostředí byla transformována a upravena v roce 2007. Knižně ji vydal Hradecký v témže roce a výtah z ní je zde v podkapitole 1.2.2.

1.2.1 Typologie osob bez přístřeší v závislosti na vztahu k veřejnosti

- a) Zjevní bezdomovci – Řadíme zde ty, které většinou poznáme na první pohled, a to podle zanedbaného zevnějšku, znečištěného oděvu, zápachu i podle jejich způsobu chování (žebrání, vybírání popelnic). Nosí s sebou často veškerý svůj majetek a značná část z nich využívá sociálních služeb (Průdková a Novotný, 2008, s. 13 – 14). Jsou to lidé, kteří nemají možnost uchýlit se mimo veřejný prostor, vypadají jako bezdomovci a ani to sami nechtějí, příp. (případně) nejsou schopni, zastírat (Hartl, Hartlová, 2009). Hradecký a Hradecká (1996, s. 29) tuto skupinu osob bez přístřeší příznačně nazývají „Nádražní populace“ a zajímavé je také jejich srovnání hierarchie potřeb Abrahama Maslowa s Pascalem Pichonem, který se věnuje právě osobám bez přístřeší.



Obr. 1: Hierarchie lidských potřeb dle Abrahama Maslowa 1 (In Hradecký a Hradecká, 1996, s. 30) Obr. 2: Hierarchie potřeb lidí bez domova dle Pascale Pichona 1 (In Hradecký a Hradecká, 1996, s. 30)

Pascal Pichon (In Hradecký a Hradecká, 1996, s. 30) přizpůsobil Maslowovu hierarchii potřeb lidem bez přístřeší a je zde zřejmé, že jen těžko lze očekávat metapotřeby u člověka, který nemá zajištěny základní potřeby. Přerušená pyramida pak představuje potřeby jedince již disocializovaného nebo na cestě k desocializaci a jeho možnosti k přežití, např. právě na nádraží. „Prestiž a rozvoj osobnosti, seberealizační potřeby jsou velmi vzdáleny v situaci naléhavých prvotních starostí osob sociálně destrukuralizovaných“ (Hradecký a Hradecká, 1996, s. 31).

Zjevní bezdomovci tvoří pouze malou podskupinu osob bez přístřeší, svojí nápadností však vzbuzují pozornost a záporné emoce, což má pak u široké veřejnosti za následek negativní vnímání vůbec (Průdková a Novotný, 2008, s. 14).

- b) Skrytí bezdomovci – Jsou to lidé, kteří nemají možnost stálého bydlení, ale nechtějí se uchýlit na ulici. Přespávají tak v různých ubytovnách, noclehárnách, squatech, stanech, či u známých. Po právní stránce je považujeme za osoby bez přístřeší, vzhledem k tomu, že nemají oficiální bydlení a způsob jejich života je bezdomovectví velmi podobný (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 14). Průdková a Novotný (2008, s. 14) dodávají, že jsou charakterističtí také tím, že tají svůj životní styl, dbají o svůj vzhled a problémy skrývají. Jejich přesný počet není známý, avšak lze předpokládat, že tvoří mnohem větší skupinu, než bezdomovci zjevní.
- c) Potenciální bezdomovci – Jsou lidé, kteří mají prozatím střechu nad hlavou, ale bezdomovectví je pro ně aktuální hrozbou. Nepřijímají znaky osob bez přístřeší a nejsou součástí veřejného sektoru (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 14 – 15), ale je jen otázkou času, kdy se tak stane. Nejrizikovější skupinou jsou lidé opouštějící ústavní výchovu, psychiatrickou léčebnu či zařízení pro výkon trestu, také lidé rozvedení, nezaměstnaní, žijící v podnájmu (Průdková a Novotný, 2008, s. 14). Značnou část potenciálních bezdomovců tvoří také ti, co žijí v bytech určených k asanaci a k demolici, v bytech provizorních a sociálních, v holobytech a podobně (Hradecký a Hradecká, 1996, s. 32).

1.2.2 Typologie osob bez přístřeší ETHOS

Ilja Hradecký se spolu s dalšími odborníky věnoval v letech 2005 – 2007 projektu ETHOS, jehož výsledkem je mj. (mimo jiné) typologie bezdomovectví aplikovaná do českého prostředí. Hlavní kategorie popisuje Hradecký (2007, s. 32 – 33) následovně:

- a) Osoby bez střechy – ty, co přežívají venku či v noclehárně.
- b) Osoby bez bytu – ty, co žijí v různých ubytovnách a zařízeních pro bezdomovce, či imigranty, osoby před opuštěním instituce, taktéž uživatelé dlouhodobější podpory.
- c) Osoby v nejistém bydlení – řadíme zde osoby ohrožené vystěhováním, ale i domácím násilím.
- d) Osoby v nevyhovujícím bydlení – lidé žijící v provizorních a neobvyklých stavbách, ale i v přelidněném bytě.

Pro úplnost této kapitoly je nutno zmínit ještě typologii Koukolíka z časového hlediska (bezdomovec chronický, epizodický, přechodný), pohled Pěnkavy podle způsobu obživy (osoby bez přístřeší, které kradou, žebrají, sbírají kovy, obcházejí popelnice nebo využívají služeb charitativních organizací), příp. dle stupně pomoci od krizové intervence až po rezignované osoby bez přístřeší nevyužívající žádnou formu podpory (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 15).

Diplomová práce se zabývá vztahem pomáhajícího pracovníka s osobou bez přístřeší, a to primárně s uživateli sociálních služeb, ať už pobytových, ambulantních či terénních. Předpokládám tedy nepřímou účast na mém výzkumu lidí bez domova zjevné a skryté formy. Sociální služby pro bezdomovce potenciální v České republice chybí.

Přestože nebudu v empirické části práce rozlišovat pohlaví ani věk osob bez přístřeší, se kterými pracovníci přichází do styku, ráda bych v teorii nastínila ještě právě i tyto aspekty. V následujících dvou podkapitolách načrtnu bezdomovectví z hlediska psychologického, zejména se budu věnovat otázce věkové a genderové.

1.2.3 Bezdomovectví v kontextu vývojové psychologie

Bezdomovectví je sociální jev, který se velmi různí v závislosti na věku osob, jež se dotýká. Je jiná jak geneze, způsoby vyrovnávání se s krizí, tak také v míře schopnosti a způsobu, jak se o sebe postarat (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 92). Specifika jednotlivých věkových kategorií popisují níže.

- a) Osoby bez přístřeší do 26 let jsou velmi různorodou skupinou uživatelů sociálních služeb. Většina z nich se raději uchyluje k pomoci pro jedince drogově závislé, a to pro věkovou blízkost cílové skupiny, navíc jejich setkávání s bezdomovci staršího věku často způsobuje napětí. Pro mladé lidi na ulici je nejvyšší hodnotou svoboda, rádi se chlubí tím, že jsou na ulici dobrovolně a že je takový život baví. Veškerá pravidla jsou pro ně omezující a často se bez přístřeší ocitají z důvodu nefunkční rodiny nebo po opuštění dětského domova. Jejich nezodpovědné a riskantní chování spojené s životem na ulici však po nějaké době způsobuje ztrátu iluze a k poznání, že je pro ně být bezdomovcem nevyhovující. Mezitím se ale může objevit řada bariér, které jim v návratu do společnosti bude bránit – infekce viru HIV, hepatitida typu C, drogová závislost, dluhy, konflikty se zákonem, nedokončené vzdělání aj. (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 92 – 96). Řada odborníků se také ztotožňuje s názorem, že skupina těchto osob je velmi nebezpečná a signalizuje život bez zaměstnání, s krádežemi a násilnostmi (Hradecký a Hradecká, 1996, s. 58).

Právě v těchto aspektech je specifická i sociální práce s mladými lidmi bez přístřeší, na druhou stranu je v nich stále velký potenciál k tomu, svůj životní styl změnit. Ze zprostředkované zkušenosti kolegyně ze zaměstnání je pro mě zářející fakt, že rok od roku stále více přibývá osob do 26 let, co se ocitají na ulici. Není dokonce ani výjimkou, že služeb azylového domu pro muže bez přístřeší využívá jak otec, tak jeho vlastní syn!

- b) Osoby bez přístřeší v produktivním věku zahrnují věkové rozhraní 26 let až konec profesního života, obvykle dán přiznáním starobního důchodu. Tento typ bezdomovectví bývá chápán jako negativní důsledek dlouhodobého osobního selhání jedince, kdy člověk není schopen, příp. nemá zájem, svoji osobní krizi řešit. Hůře se adaptují na podmínky ulice, vzhledem k tomu, že ztrácí nejen fyzické zázemí, ale i společenské role a postavení, cítí se poníženi a o to hůře jsou poté motivováni k návratu do společnosti. Výjimkou na ulici nejsou ani lidé vysokoškolsky vzdělání, kteří se zde ocitli často ze

dne na den. Úkolem sociálního pracovníka je vrátit takové osobě bez přístřeší ztracenou důvěru a víru (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 96 – 99).

- c) Osoby bez přístřeší v postproduktivním věku jsou na ulici statisticky nejméně zastoupeny, a to vzhledem k tomu, že „očekávaná délka života u lidí spících na ulici je 42 let“, jak uvádí výsledky výzkumu z Velké Británie (Fitzpatrick, Kemp a Klinker, 2004, s. 50), starší se objevují taktéž, jde však většinou o krátkodobé klienty, kteří aktuálně přišli o bydlení (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 101). S tímto názorem bych ovšem úplně tak nesouhlasila, dle údajů sociálních zařízení ve Zlínském kraji (srovnání Charity sv. Anežky v Otrokovicích a Oblastního spolku českého červeného kříže Zlín) je na ulici lidí důchodového věku mnohem více, údajně až 20 %. Nejčastěji se jedná o uživatele, kteří nemají vyřízený starobní důchod, nebo jim částka přiznaná státem na živobytí nevystačí, a proto se ocitají bez domova. Dle Marka, Strnada a Hotovcové (2012, s. 101) je úkolem sociálního pracovníka zajistit takovému uživateli důstojný zbytek života.

1.2.4 Genderové aspekty bezdomovectví

Otázce genderu v problematice bezdomovectví nebylo věnováno v minulosti příliš pozornosti, spíše byly ženy bez přístřeší tabuizovány. Situace se začala zlepšovat s rokem 1989, avšak ani dnes nejsou sociální služby pro tuto cílovou skupinu zcela zastoupeny. Potvrzují to také Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 109), kteří přímo hovoří o tzv. (takzvané) „neviditelnosti“ žen bezdomovkyň – a to z pohledu české společnosti.

- a) Ženy bez domova je sice až čtyřikrát častěji méně než mužů, literatura však uvádí, že na druhou stranu jsou mnohem otevřenější sociálním službám a ochotně vyhledávají tuto pomoc. Jaké jsou obecné stereotypy žen bez přístřeší? Především se hovoří o nebezpečí, které jim na ulici hrozí, proto i muži bezdomovci mají tendence své „kolegyně“ ochraňovat. Na oplátku však vyžadují sexuální služby, a proto také obvykle žena dříve či později otěhotní (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 107 – 110).
- b) Muži bez domova jsou specifictí tím, že „ztrácejí všechny společensky přijatelné příležitosti, v nichž by mohli demonstrovat své mužství“ (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 110). Sami cítí, že selhali v roli živitele rodiny, partnera, otce, či zaměstnance,

proto často berou svůj stav jako trest. Vnímají podobně i nabízenou pomoc, kterou spíše odmítají jako známku slabosti sebe samého (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 110 – 113).

Závěrem k této podkapitole je nutno dodat, že každý člověk, ať už s domovem, či bez něj, je individualita s různými osudy, osobnostními charakteristikami a rysy. I uživatelé sociálních služeb mají své příběhy a pomáhající pracovník by měl pracovat s každou jejich situací specificky. Přestože se to zdá v dnešní době již jako klišé, dle mého názoru bývá právě tento fakt velmi častou chybou v sociální práci, osoby bez přístřeší nevyjímaje. Přesto se v následující kapitole pokusím charakterizovat „typický“ profil osoby bez přístřeší, s cílem nastínit jejich životní styl a běžně strávený den.

1.3 „Typický“ profil osoby bez přístřeší

Pro sepsání následující kapitoly vycházím samozřejmě z premisy, že každý člověk je individualitou, a dle toho je také třeba k němu přistupovat. Přesto se odborná literatura snaží zobecnit jisté charakteristiky osob, které jsou bez domova, a i já bych je zde chtěla nastínit. Jedním z důvodů jsou také předsudky většinové společnosti, které by tímto mohly být do jisté míry vyvráceny.

Většina osob bez přístřeší je dle Bartáka (2004, s. 37) v produktivním věku a téměř polovina nikdy nevstoupila do manželství, protipólem je druhá půle z nich, kterou tvoří rozvedení. Obecně lze říci, že bezdomovci mají spíše nízkou úroveň vzdělání (tj. (to je) základní, příp. vyučen/a), ale najdeme mezi nimi i řadu vysokoškolsky vystudovaných jedinců (Průdková, Novotný, 2008, s. 18).

Co se týká zaměstnání, bezdomovci často přijímají práci nelegálně bez jakékoliv dohody, a to většinou příležitostně. Vykonané práce nevyžadují kvalifikaci a sociální se zdravotním pojištěním jdou stranou (Průdková, Novotný, 2008, s. 19). Barták (2004, s. 35) dodává, že jsou tímto osoby bez přístřeší zcela odtrženi od trhu práce. Jejich zdroje obživy bývají alternativní, a ačkoliv jsou někdy na pomezí zákona, většinou se nedopouštějí závažnější kriminality. Konkrétní příklady uvádí Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 72 – 76):

- Žebrání – Pasivní žádost o pomoc v místech, kde je hodně lidí, charakteristická je pozice s napřaženou rukou nebo s nádobkou na peníze před sebou.

- Somrování – Aktivní žádost o peníze, typickým příkladem je bezdomovec obcházející lidi s nějakou historkou. Ta však bývá jen zástěrkou a peníze slouží k nákupu návykových látek. Nejčastěji vyhledávaným místem jsou obchodní řetězce, automaty na jízdenky apod. (a podobně).
- Vybírání popelnic – Bývá u bezdomovecké subkultury označováno jako „háčkování“ nebo „fárání“ a je typické tím, že každý má své území, který obchází. František (52) to komentuje slovy: „*Žebrot se stydím a krást se bojím, chodím tedy po popelnicích*“ (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 74). Aktivita se netýká pouze jídla, ale lze nalézt spoustu užitečných věcí, co se dají ještě zpeněžit.
- Sběr surovin (např. papír, měď, železo, slitiny, vratné láhve, autobaterie) – Těmto osobám bez přístřeší se říká „sběrači“ a jejich den začíná obvykle brzy ráno, kdy si tzv. „obejdou svůj rajón“, nasbírané věci prodají a zbytek dne už mají prakticky volno.

Vztah nezaměstnanosti a bezdomovectví bývá velmi úzký. Jak uvádí Průdková a Novotný (2008, s. 19): „Kdo nepracuje, těžko může bydlet, a kdo nebydlí, těžko může chodit do práce.“

Matoušek (2003a, s. 34) v souvislosti s charakteristikou bezdomovců hovoří o tzv. „pouliční kultuře“, která je velmi svérázná a svým způsobem specifická. Osoby bez přístřeší nosí většinou veškerý svůj majetek s sebou, proto je potkáváme s batohy, igelitovými taškami, ale třeba i s nákupním vozíkem. Jejich oděv je typický nezvyklými kombinacemi, prioritní je však stránka praktická, jak uvádí Průdková a Novotný (2008, s. 22 – 23). Vzhled a hygiena obecně rozdělují bezdomovce na dvě části. Ti, co se snaží svůj stav skrýt, a ti, co již rezignovali a veřejně svůj životní styl demonstrují (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 62).

Volný čas u lidí bez domova je často specifický tím, že v podstatě celých čtyřadvacet hodin denně je „volných“, vyjma nárazové zdroje obživy. Jejich den je bez hranic a bez řádu, patří zde konzumace alkoholu i drog (Marek, Strnad, Hotovcová, 2012, s. 84 – 85). Často se schází se svými „kolegy“, ale jejich komunikace je zvláštní tím, že nehovoří *spolu*, ale *vedle sebe*. Každý mluví o svých problémech a navzájem se málokdy poslouchají (Průdková a Novotný, 2008, s. 24). Nejsou to kamarádi. Spíše na sebe zbyli... Na otázku *proč* se budu pokoušet zodpovědět v kapitole nadcházející. Bude se věnovat příčinám bezdomovectví spolu

s psychosociálními bariérami, které zapříčiňují znovu-začlenění do společnosti. Rozlišit právě příčinu a důsledek stavu osoby bez přístřeší patří ke klíčovým bodům sociální práce.

1.4 Příčiny bezdomovectví

V České republice bylo realizováno nespočet výzkumů věnovaných faktorům vzniku bezdomovectví jako takového, nemálo z nich i v rámci diplomových prací. Jak uvádí Průdková a Novotný (2008, s. 15): „Znalost příčin bezdomovectví je základním předpokladem všech snah o řešení tohoto problému, protože samotné odstraňování následků je značně neefektivní“. Příčin je však celá řada, jejich počet a variací jde ruku v ruce s počtem osob bez přístřeší. Nejčastější z nich v odborné literatuře uvádějí Průdková a Novotný (2008, s. 15 – 16), Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 21 – 52), Hradecký a Hradecká (1996, s. 33 – 52) i Matoušek (2005, s. 317 – 318). Jejich shrnutí uvádím níže jako nezbytnou část této práce.

Ze životních příběhů lidí bez přístřeší je zřejmé, že ztráta domova je výsledkem spolupůsobení řady vnějších (objektivních) a vnitřních (subjektivních) faktorů (Průdková a Novotný, 2008, s. 15), které bych nyní ráda popsala podrobněji.

1.4.1 Objektivní příčiny bezdomovectví

Objektivní nebo také vnější či strukturální příčiny zahrnují celkové společenské klima (Matoušek, 2005, s. 317) i ekonomicko-politickou situaci země (Průdková a Novotný, 2008, s. 15). Jak uvádí Haasová (2005, s. 13), tyto faktory jsou ovlivnitelné zejména sociální politikou státu a jeho zákonodárstvím. Příkladem může být vysoká míra nezaměstnanosti státu, chudoba, nedostatečné zabezpečení ve stáří a v nemoci, diskriminace etnik i řada institucionálních příčin – lidé opouštějící dětský domov, vězníci, psychiatrickou léčebnu apod. (Průdková a Novotný, 2008, s. 15 – 16).

1.4.2 Subjektivní příčiny bezdomovectví

Subjektivní neboli vnitřní příčiny zahrnují materiální, vztahové a osobní podmínky jednotlivců a rodin. Tyto faktory spoluutvářejí celkovou sociální situaci jednotlivce, „která je podmíněna zejména úrovní jeho vlastní schopnosti sociální adaptace“ (Matoušek, 2005, s. 318). Příkladem může být nízký příjem, ztrátu zaměstnání, bydlení, či kvalifikace, zadluženost, partnerské konflikty, nefunkční rodina, ale i různé duševní choroby a psychiatrické diagnózy (Průdková a Novotný, 2008, s. 16).

1.4.3 Psychosociální bariéry reintegrace osob bez přístřeší

Jako zvláštní kapitolu bych ráda vyčlenila psychosociální bariéry, které brání reintegraci osob bez přístřeší, mohou být totiž v konečném důsledku primárními, sekundárními i terciárními příčinami bezdomovectví, taktéž objektivními i subjektivními. Jsou jimi nezaměstnanost, závislost na návykových látkách, rozpad rodiny a sociální izolace, pobyt v ústavu či ve vězení, psychické potíže a nemoci, nastavení sociálního a zdravotního systému. Podrobně je popisují Marek, Strnad a Hotovcová (2012, s. 21 – 52).

- a) Nezaměstnanost a bezdomovectví jdou ve většině kazuistik ruku v ruce a i v této diplomové práci byla nastíněna již několikrát. Pro zajímavost bych zde uvedla Engberzenovu teorii pěti strategií adaptace na dlouhodobou nezaměstnanost (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 22 – 23). Prvním krokem při shánění práce bývá hledání ve stejném oboru, pokud to není možné, hledají alespoň stejnou platovou úroveň. Hledání se postupně stává rituálem, často až únikem z reality. Nastupuje tzv. šedá zóna ekonomiky, neboli „získat co největší sumu při vynaložení co nejmenšího úsilí“ (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 23). Poslední strategií je pak autonomie, kdy je práce považována za zbytečnou s nepotřebnou. Důsledkem tohoto dlouhodobého, neměnného stavu je posléze až naučená bezmocnost. Jedním z bariér reintegrace se ukazuje chybějící denní režim osoby bez přístřeší, Hradecký a Hradecká (1996, s. 37 – 38) navíc hovoří o problematice trvalého bydliště v souvislosti s registrací na úřadu práce.

- b) Závislost na návykových látkách se u osob bez domova vyskytuje asi jen ve 24 %. Nejčastější drogou je alkohol, u mladších lidí marihuana. Nejtěžší závislost vzniká na toluenech a rozpouštědlech. Výjimkou však nejsou ani tvrdé drogy, jako heroin či pervitin (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 25 – 33).

- c) Rozpad rodiny a sociální izolace je dle Průdkové a Novotného (2008, s. 16) nejčastější příčinou ztráty domova, což potvrzuje také Hradecký a Hradecká (1996, s. 39). Rodinné trauma je jednou z nejbolestivějších krizí a považuje se za ústřední téma problematiky bezdomovectví. Za rizikové rodiny jsou považovány ty s problémem jakékoli tenze, s nepřátelskou interakcí a s narušenou funkčností, a to konkrétně např. rodiny se

členem závislým na návykových látkách, rodiny s týranými dětmi či ženami, rodiny se členem s psychickou poruchou, či s mentální retardací aj. (Hradecký a Hradecká, 1996, s. 39).

- d) Pobyt v ústavu či ve vězení vlivem dlouhodobějšího působení zapříčiňuje tzv. „syndrom návyku na ústavní péči“, kdy se lidé adaptují na jistý řád a daný režim. Proto nastává posléze problém, když mají zařízení opustit a adaptovat se do běžné společnosti (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 39).
- e) Psychické potíže a nemoci se dle Binesové (In Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 42) objevují jedenáctkrát častěji u lidí spících na ulici, než u běžné populace. Nejčastěji se uvádějí závislosti, psychotická onemocnění, depresivní a úzkostné poruchy, post-traumatická stresová porucha a řada poruch osobnosti a chování.
- f) Nastavení sociálního a zdravotního systému v zemi má obrovský vliv na míru bezdomovectví. Být bez domova v České republice obvykle znamená být mimo sociální a zdravotní systém, navíc čím delší je pobyt na ulici, tím je návrat do systému obtížnější (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 47 – 52).

Jak jsem se přesvědčila studiem odborné literatury, co člověk bez domova, to jiná souhra příčin, tudíž i jiná práce s ním. Základem sociální práce je pak reflektování potřeb uživatelů, aby pomoc pracovníka byla skutečně přínosná, ba možná i to, aby nebyla kontraproduktivní. Otázce specifík profesionální práce s lidmi bez přístřeší se budu podrobněji zabývat v následující kapitole. Nepostradatelnou součástí bude i stručný výčet organizací Zlínského kraje, věnující se této cílové skupině.

2 SPECIFIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

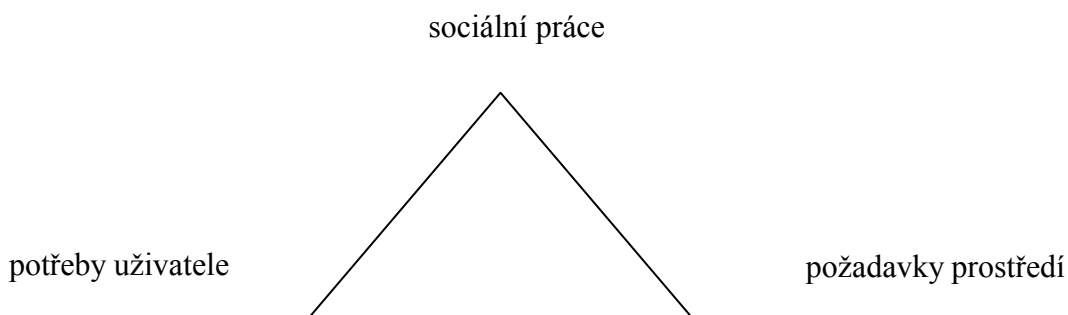
Jako student oboru Pedagogika – Sociální práce na Univerzitě Palackého v Olomouci jsem po dobu dvou let absolvovala řadu předmětů, které se více či méně dotýkaly problematiky sociální práce jako takové. Nutno podotknout, že je velmi zajímavé získané teoretické základy srovnávat s praxí – sice zprostředkovaně sdílením jedné kanceláře s pracovníky komplexu azylových služeb pro osoby bez přístřeší, ale přece. Onou teorií bych nyní ráda uvedla kapitolu věnující se službám pro bezdomovce. Bude poté vycházejícím bodem pro empirickou část mé diplomové práce. Úvodem se hodí otázka – „Co to ta sociální práce vlastně je?“

2.1 Sociální práce úvodem

Studiem teoretických základů sociální práce jsem se přesvědčila o tom, kolik různých názorů na problematiku existuje. Každý z odborníků přispěl do definice svým úhlem pohledu a výsledkem je nespočet formulací. Pokud bychom v nich chtěli hledat podobnosti, mezi významné klíčové pojmy patří bezpochyby „pomáhání“, „altruismus“, „angažovanost pro potřebné“, jak zmiňuje např. Gulová (2011, s. 14).

Pojmem „pomáhání“ je sociální práce vymezována již od osmdesátých let minulého století, a to dle National Association of Social Workers (1981, s. 3 – 4). Hovoří o profesionální aktivitě spočívající v pomáhání jednotlivcům, skupinám či komunitám za účelem zvýšení či obnovení jejich schopnosti sociálního fungování, taktéž i pomoci vytvářet společenské podmínky k úspěšnému dosahování cílů. Doplňuje to i Mlčák (2005, s. 137), který uvádí pomoc lidem v obtížných životních situacích, jež „neumějí nebo nemohou zvládat vlastními silami či za pomoci svého nejbližšího sociálního okolí“. Jinými slovy, cílem sociální práce je „pomoz mi, abych si dokázal pomoci sám“ (Matoušek, 2003b, s. 83). A dvojnásob to platí i u osob bez přístřeší, kde vzniká v souvislosti se specifickými cílové skupiny velké riziko závislosti na sociálních službách.

Sociální fungování může být chápáno také jako „soulad mezi kapacitou a potřebami jedince a požadavky prostředí, či naplňování rolí člověka ve společnosti. Cílem není pouze vyvolávat změnu na straně uživatelů, ale také na straně jejich prostředí. Sociální práce působí na vlastnosti obojího“ (Janebová, 2007, s. 76) a může být znázornitelná také následujícím schématem:



Obr. 3: Schéma sociální práce 1 (Janebová, 2007, s. 76)

Z obr. 3 je také patrné, že sociální práce je prostředníkem mezi uživatelem a prostředím, měla by působit na změnu jak chování osoby bez přístřeší, tak i společenských norem. Hovoří se také o „dvojznačnosti“ role sociálního pracovníka. „Emancipovat uživatele je totiž možné pouze v rámci společnosti, a proto je nezbytné využívat jak metody nabízení pomoci, tak přebírání kontroly“ (Janebová, 2007, s. 77, 78).

Při práci s osobou bez domova je důležité si jako profesionální pomáhající uvědomit komplex všech okolností, které představují specifickou životní situaci uživatele, spolu se všemi možnými bariérami reintegrace. Ty mohou být zdravotní, psychiatrické, psychologické, ekonomické, kvalifikační, duchovní, hodnotové, kulturní, vztahové aj. Z výčtu je patrná nezbytně nutná spolupráce sociální práce s řadou odborníků. Cílem je zjistit, kteří další jednotlivci nebo instituce jsou v životní situaci uživatele angažováni, spolu s faktem, jak by právě oni mohli pomoci (Janebová, 2007, s. 75, 76).

Sociální práce s bezdomovci má řadu zvláštností. I když se stále držíme základní premisy, že se jedná o profesionální práci „člověka pro člověka“ (Průdková a Novotný, 2008, s. 40), denně se v praxi setkáváme se situacemi, které jsou specifické právě jen pro osoby bez přístřeší. Základem je reflexe skutečné potřeby uživatelů a pečlivé zvažování možných důsledků navrhovaných řešení a opatření. Ne každý bezdomovec přichází za pracovníkem proto, že chce vést běžný kultivovaný život, což je třeba si na úvod uvědomit (Opatrný, 1998, s. 57). Z této premisy vychází také základní rozdělení sociálních služeb pro osoby bez domova, a to

dle Matouška, Koláčkové a Kodymové (2005, s. 320 – 328) na preventivní aktivity, služby zaměřené na naplnění základních potřeb a v neposlední řadě služby pro reintegraci a soběstačnost. Souhrnně jsou však řazeny obecně do služeb sociální prevence. V následujících podkapitolách bych je ráda popsala blíže.

2.2 Prevence

Prevence je základ všeho, což u sociálně patologických jevů platí dvojnásob. Výjimkou není ani bezdomovectví, jeho preventivní aktivity sahají od jednotlivých rodin, přes politiku obcí a měst, až po Evropskou unii a Organizaci spojených národů.

Česká republika je teprve na počátku. Po dvě generace jsme byli jako občané udržováni v představách, že se nás sociálně patologické jevy netýkají a dosud na ně nejsme zcela připraveni. Jako stát tak začínáme věnovat pozornost základním problémům jako je přístup všech lidí a dětí k potravinám, vytvoření podmínek pro slušné bydlení všech, zachování a vytváření pracovních míst, posílení postavení žen či respektování lidských práv, v neposlední řadě také dostupná zdravotní a sociální péče pro všechny. Primární prevence vyloučení začínající ve funkční rodině dnes však stále v České republice poněkud pokulhává (Hradecký a Hradecká, 1996, s. 53, 54). „Doba je jiná, životní styl se změnil, životní tempo se zrychlilo. Děti však potřebují stejný díl lásky, pozornosti a pochopení jako kdykoliv dříve, mají-li z nich vyrůst ušlechtilí samostatní lidé“ (Hradecký a Hradecká, 1996, s. 54).

2.3 Sociální služby zaměřené na naplnění základních potřeb

Každý člověk má své fyziologické potřeby a ani bezdomovec není výjimkou. Dokud nemá zabezpečeno jídlo, ošacení a obuv, teplé místo k odpočinku a podmínky pro osobní hygienu, jen těžko bude schopen a ochoten v tu chvíli řešit otázku dlouhodobější práce, dokladů apod. Navíc člověk vyčerpaný a zanedbaný budí pozornost a pohoršení ve společnosti, a to jak při jednání s úřady, tak i např. při hledání zaměstnání (Matoušek, Koláčková a Kodymová, 2005, s. 322 – 324).

Služby zaměřené na naplnění základních potřeb jsou historicky nejstarší formou sociální práce a mají také obrovskou výhodu, a to, že výsledek je okamžitě viditelný – člověk bez domova je umytý, sytý, převlečený, má na chvíli jisté zázemí (Matoušek, Koláčková a Kodymová, 2005, s. 324). Dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, do této kategorie můžeme zařadit § 60 Krizovou pomoc, § 61 Nízkoprahová denní centra, § 63 Noclehárny a § 69

Terénní programy, příp. i § 58 Domy na půl cesty. Ukázalo se velmi efektivní, aby všechny tyto služby byly poskytovány v jednom místě nebo alespoň v bezprostřední blízkosti (Matoušek, Kolářková a Kodymová, 2005, s. 322). Specifickým druhem služby pro osoby bez domova jsou navíc ještě tzv. „ohřívárny“, nebo „sedárny“, fungující především v zimních měsících s cílem nabídnout v mrazivých dnech alespoň židli k sezení v teplé místnosti.

2.4 Sociální služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost

Cílem sociálních služeb zaměřených na reintegraci a soběstačnost je znovu-navrácení do společnosti. To, aby člověk bez domova našel smysl života, přiměřené bydlení, adekvátní zdroj příjmů, ale i to, aby obnovil rodinné vztahy nebo si našel nové přátelství či partnerství (Hradecký a Hradecká, 1996, s. 56).

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, zde řadí především § 57 Azylové domy, v literatuře můžeme narazit i na chráněné bydlení pod § 51, v České republice jsou však prakticky nedostupné.

Azylové domy poskytují komplexní pomoc lidem bez přístřeší, kteří mají zájem a jsou schopni usilovat o změnu své nepříznivé sociální situace. Každý uživatel má k dispozici pokoj, kde může pobývat i během dne, také sociální zařízení, kuchyň, společenské místnosti např. s knihovnou, počítačem. Na druhou stranu se od něj vyžaduje dodržování jistých pravidel a řádu a i finanční spoluúčast za pobyt (Průdková a Novotný, 2008, s. 44 – 46). Ze strany uživatele je nutná spoluúčast při řešení jeho sociální situace, očekává se od něj aktivní snaha o návrat k soběstačnosti (Matoušek, Kolářková a Kodymová, 2005, s. 323, 324).

Reálná situace v České republice je však taková, že jsou současné reintegrační programy přeplněny, což je činí jak nefunkčními, tak pro potenciální uživatele i neatraktivními (Vágnerová, Csémy a Marek, 2013, s. 319).

Výše jsem se pokusila shrnout sociální služby pro osoby bez přístřeší, které mj. definuje i Zákon o sociálních službách. Jejich výčet ani charakteristika není vyčerpávající z důvodu jednak multi-disciplinárnosti sociální práce jako takové, ale i pro zaměření diplomové práce, která se primárně orientuje na vztah pracovníka a uživatele. O něm již pojednává následující kapitola.

3 PROFESIONÁLNÍ VZTAH S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

V oblasti sociální práce jsem spíše teoretik, nespočet přenesených zkušeností však získávám sdílením kanceláře s pracovníky z komplexu služeb pro osoby bez přístřeší. Každodenní řešení řady jejich dilemat a obtíží mě také přivedlo k tématu této diplomové práce. O tom, jak navázat a udržet kvalitní vztah pracovníka s lidmi bez domova, jaké je riziko nedodržení profesních hranic a jak se tomu vyvarovat, ale i otázka profesionální sociální práce jako takové – jak vést a motivovat osobu bez přístřeší, či jak dosáhnout změny jejího životního stylu? A je toto vůbec naším cílem? Na tyto i na řadu dalších otázek a nejasností se pokusím odpovědět v následující kapitole.

Velký význam přikládám sousloví „profesionalita pomáhání“ jako ne příliš běžné a obyčejné záležitosti. O jeho smyslu hloubal také Úlehla ve své publikaci *Umění pomáhat* (2005, s. 9 – 13). Právě tam, kde končí možnost běžné mezilidské pomoci, nastupuje právě ta profesionální. Podmínkou je, že pracovník ví, co dělá, a jeho úkolem obecně je přispět k tomu, „aby se lidem žilo lépe“ (Úlehla, 2005, s. 9). Jak dosáhnout toho, aby vykonaná pomoc byla efektivní a zároveň profesionální, je třeba jak praxe a řada nasbíraných zkušeností, tak i schopnost pracovníka být neustále otevřený vzdělávání se. Ale ani to mnohdy nestačí. Dle Úlehly (2005, s. 12) se těmto dovednostem naučit nedá. „Je v něm kus tajemství, které se jen těžko popisuje a ještě obtížněji předává.“ Často se hovoří spíše o poslání než o zaměstnání, které s sebou však také přinášejí nemálo těžkostí.

O úskalích a problémech pomáhajícího pracovníka se zabývala řada autorů, ať už Schimdbauer, Kopřiva, Géingová, tak i Úlehla, Yalom, či Schwartz a Flowers. Tito odborníci a řada dalších mi byla významnou předlohou pro sepsání následující kapitoly diplomové práce, ale i inspirací při části empirické. Díky nim jsem si zodpověděla spoustu nejasností a dilemat jak v oblasti sociální práce, tak v životě obecně. Literatury, která by se však věnovala přímo profesionálnímu vztahu s lidmi bez domova, není mnoho. Výjimečně se objeví nějaká myšlenka jako součást tématu obecně, případně se jím zabývá „hrstka“ odborníků na problematiku bezdomovectví. Tento fakt byl také jeden z impulzů pro psaní této diplomové práce. Hlubší význam pak přikládám zejména části empirické, kde bych chtěla dokázat, že lidský vztah je jedním z nepostradatelných nástrojů v sociální práci právě s osobami bez přístřeší.

3.1 Úvodem aneb jak navázat profesionální vztah s osobou bez přístřeší

Následující kapitola je věnována fenoménu sociální práce jako takové, a tím je vztah pracovníka a uživatele. Právě interakce mezi lidmi zásadně ovlivňuje kvalitu profesionálního pomáhání, což potvrzuje také Géringová (2011, s. 54). Podle ní je „vztah“ proměnnou, která je fluentní a lze také záměrně kultivovat. O jeho důležitosti hovoří taktéž Schwartz a Flowers (2012, s. 53, 54), kteří doslova používají termín „spojenectví“ – není to všechno, ale je to právě ta jediná podstatná věc. Žádný jiný faktor neovlivňuje výsledky pomáhající profese více než kvalita vztahu mezi pracovníkem a uživatelem. Přestože jej nemůžeme považovat za intervenci, je pro ni nepostradatelným prostředkem. K tomu, aby se jím však stal, je potřeba nejen čas a jistá dávka „umění“, ale i dodržování několika základních pravidel, dvojnásob to pak platí u osob bez přístřeší.

Prostředkem pomáhajícího pracovníka k profesionální práci je takový vztah s uživatelem, v němž jsou i bezdomovci respektováni, uznáváni a kde vnímají opravdový zájem o svoji osobu spolu s ochotou porozumět jejich pohledu na problém. Základem je uvědomění si, že se v kontaktní práci obecně setkávají dvě celistvé bytosti a jejich životní příběhy v konkrétním čase a prostoru, a to pracovník a uživatel (Klíma, 2007, s. 127). Ceněnou dovedností pomáhajícího je „nacházet příležitosti ke kontaktu, vytvářet kontaktní situace, umožňovat, udržovat a modifikovat kontaktní děj a prostřednictvím navazujících kontaktů doprovázet klienta“ (Zahradník, 2007, s. 157). Na tomto základu budeme stavět také v následující kapitole.

3.1.1 Přijetí uživatele takový, jaký je

Culley a Bond (2008, s. 68 – 72) popisují strategii, jak vybudovat a udržet vztah se svým klientem, v našem případě pak s osobami bez přístřeší. Jejich úvodní rada zní: Važte si svých uživatelů proto, že to jsou lidé. Neposuzujte je jako špatné či dobré. Přestože si své problémy často způsobují sami, jejich strategie a boje jsou pravděpodobně ty nejlepší, jaké mají. Dělalí to, co umí, nezaslouží si obviňování. Přijímat osoby bez domova takové jaké jsou, není snadné, znamená to nejen uznat a ocenit jejich odlišnosti, ale i projevovat jim úctu, vážit si jich. Uvědomte si, že změna přijde z jejich silných stránek, nikoli z těch slabých, jak potvrzují Schwartz a Flowers (2012, s. 59).

„Dovolte svým uživatelům, aby pro vás byli důležití, dovolte jim vstupovat do vaší mysli, ovlivňovat vás – a neskrývejte to před nimi“, radí Yalom (2012, s. 40).

3.1.2 Empatické porozumění a podpora

Empatické porozumění zahrnuje úsilí vidět svět uživatelů sociálních služeb pro osoby bez přístřeší z jejich perspektivy, z jejich „okna“. Přestože je nemožné pochopit a sžít se s prožitky jiných dokonale, nabízí se pracovníkům právě tímto nepostradatelné potvrzení a uznání. Ve své podstatě se jedná o prostředek, jak jít s bezdomovci bok po sobu a nabídnout jim profesionální pomoc (Culley a Bond, 2008, s. 69 – 71). Buďte empatictí! Přestože to v dnešní době zní už v pomáhajících profesích jako klišé, tato základní kvalita často chybí i u nejzkušenějších pracovníků. Ne, že by ji necítili, avšak existuje rozdíl mezi mírou empatie, o které si pomáhající myslí, že ji vyjadřují, a tím, co uživatelé přijímají (Schwartz a Flowers, 2012, s. 57).

Nezbytná je také podpora – buďte zdrojem síly, stůjte jim po boku, povzbuzujte. Ale nezachraňujte (Culley a Bond, 2008, s. 71)! Buďte oporou – každý profesionální pracovník si najde svůj vlastní způsob, jak se jí stát. Nešetřete, není proč. Existuje tisíce důvodů, pro které uživatele ocenit, vyjádřit pozitivní mínění, pochválit jej. Nezanedbávejte to (Yalom, 2012, s. 29)!

3.1.3 Opravdovost

Buďte jako pracovníci autentičtí, otevření a opravdoví, ale neskrývejte svoji profesní roli. Znamená to přijímat chování uživatelů a přemítat o tom, jaký vliv na vás takové chování má, a to tak, abyste oddělili, co patří vám a co osobám, jimž se věnujete. Cílem je sdělit jim informace o tom, jak vy je vnímáte a navíc tak, aby to dokázali přijmout a zužitkovat. Buďte vzorem (Culley a Bond, 2008, s. 70, 71). Dávejte najevo, že i člověk bez domova má hodnotu, jak pro vás, tak obecně pro společnost (Cloud a Townsend, 2005, s. 45).

Skutečnost potvrzuje také Yalom (2012, s. 42 – 45, 83), navíc dodává, že otevřenost pomáhajícího pracovníka vyvolává otevřenost uživatele. Když uděláte chybu, přiznejte to nejen sobě, ale i těm, kterým pomáháte. Na nic si nehrajte, buďte lidští a skuteční.

3.1.4 Důvěra

Základem pro profesionální pomáhání je důvěra. Její rozvíjení vyžaduje spolehlivou, odpovědnou a eticky odvedenou práci vůči uživateli, při níž si navíc udržujete osobní i profesní hranice. „Vybudujte důvěryhodný vztah, lidé potřebují věřit, že dokážete stát při nich a že se nezhroutíte pod vahou jejich pocitů a sebeodhalení!“ Zvlášť pak osoby bez domova (Culley a Bond, 2008, s. 71, 72)!

3.1.5 Vnímavá přítomnost

Řada autorů se zabývá mírou pozornosti a angažovanosti pomáhajícího vůči uživateli a hovoří o krajnostech, které mohou v kontaktu nastat. Optimální verzi popisuje McMahon (In Kopřiva, 2011, s. 108) souslovím „vnímavá přítomnost“ a je specifická právě tím, že zdůrazňuje, aby byl pracovník opravdu zde, plně přítomen u uživatele. „Nejsi sám. Jsem tady a zajímám se“ (Kopřiva, 2011, s. 108), cokoliv méně i více je špatně. Géringová (2011, s. 75) zase hovoří o tzv. aktivním naslouchání, které navíc doplňuje ujišťováním uživatele o tom, že jsme zde pro něj, a to různými gesty, výrazem tváře, očním kontaktem, citoslovci.

Vnímavá přítomnost však není vždy takovou samozřejmostí. Může se stát, že tento postoj jednoduše nedokážeme zaujmout, protože nás uživatel dráždí, odpuzuje, vyvolává v nás strach či jinou tenzi, což u lidí žijících na ulici nebývá až tak neobvyklé. V takové situaci radí Gendlin (In Kopřiva, 2011, s. 109): „Představte si, že to, co nám na něm vadí, vadí i jemu samotnému“.

3.2 Jádru profesionálního vztahu aneb jak kontakt udržet a povzbudit

Pokud bychom vycházeli z předpokladu, že se nám jako pomáhajícím již podařilo vzbudit zájem ze strany uživatele a vztah do jisté míry navázat, je důležité si uvědomit, že máme možná dobře nakročeno, nicméně v žádném případě nemáme ještě vyhráno. Lidské vztahy jsou křehké, a protože může dojít každou chvíli třeba i k závrtným změnám, musíme s nimi pracovat velmi citlivě. A neustále. Otázkou, jak kontakt udržet a povzbudit se bude zabývat celá následující kapitola a bude začínat rozhovorem, jakožto základní metodou práce s lidmi a „branou“ do jejich osudů.

3.2.1 Rozhovor respektující, empatický, existenciální

Aby se kontakt mohl stát prostředkem sociální práce s osobami bez přístřeší, jedním z předpokladů je, aby měl kvality existenciálního a respektujícího dialogu. Jedná se o takový způsob komunikace, kdy pracovníci nehodnotí, ale dokážou se vcítit do uživatele, projevují upřímný zájem, autentičnost a podporují uživatele v hledání řešení (Géringová, 2011, s. 75). Specifika prvního kontaktu jsme si definovali dříve, nyní bych se ráda zaměřila na rozhovor jako takový.

Vzhledem k tomu, že vztah pracovníka a uživatele je klíčovým bodem v sociální práci, neměla by se za žádných okolností podceňovat příprava na společná jednání, ať už se v průběhu řeší nepříznivá sociální situace osoby bez domova, nebo se jedná „jen“ o motivující rozhovor. Kopřiva (2011, s. 110, 111) zdůrazňuje podmínky úspěšného setkání s uživatelem, a to jak vyhrazený čas a prostor (doporučuje symetrické pozice), tak i vyladění pomáhajícího (spojit se s tím, co se právě teď a tady děje).

Samotný průběh respektujícího rozhovoru se pak sestává z několika klíčových fází. Ta úvodní patří počátečnímu kontraktu, který obvykle trvá 2 – 3 minuty, a spíše se doporučuje hovořit o nějakých lehčích tématech (např. „Jaká byla cesta?“, „Jak jste nás tady našel?“ apod.). Poté by si měl pracovník a uživatelem vyjasnit, co jeden od druhého očekává, a to ve fázi následující, kterou můžeme pojmenovat kontrakt, bývá zmiňována také zakázka. Cílem je dojít ke shodě o účelu rozhovoru. Teprve poté se společně věnuje čas jádru setkání, a to samotnému propracování problému. Doporučují se otázky pomáhajícího, nejen proto, aby se dozvěděl o uživateli více, ale zejména je důležité, aby si sám člověk bez domova rozplétal svoji nepříznivou životní situaci z jiných úhlů pohledu. Je konfrontován s otázkami, které by jemu samotnému ani nepřišly na mysl (Kopřiva, 2011, s. 114 – 116). Navíc tím pracovník udržuje, kultivuje a aktualizuje existenciální dialog (Zahradník, 2007, s. 170 – 172). Rozhovor by mohl být doplňován i názory, nápady a emocemi pracovníka, je však důležité zdůraznit, že jsou to naše pohnutky, s nimiž bezdomovec nemusí souhlasit (Géringová, 2011, s. 76). Nepodceňujte také domácí úkoly k řešení nepříznivé sociální situace uživatele (Schwartz a Flowers, 2012, s. 76 – 80). Tímto však kontrakt nekončí, setkání potřebuje doznít. Je dobré, pokud si pracovník po skončení rozhovoru nechá pár minut čas jen pro sebe a reflektuje předešlé jednání. O čem se nemluvilo? S jakým pocitem uživatel odcházel? Jak jsem se cítil během rozhovoru já jako pomáhající? Nepodceňujte tuto fázi, nevěčte si to možné malé napětí

do dalšího setkání s uživatelem, ukončujte vše zcela, a to i pro svůj vlastní řád (Kopřiva, 2011, s. 116, 117).

Do interakce mezi pracovníkem a uživatelem neustále vstupuje nespočet faktorů, které mají vliv na výsledný efekt dialogu, potažmo celé sociální práce. Ráda bych nyní popsala nejčastější situace, které mohou nastat. První skupina charakterizuje možné typologie uživatelů, druhá pak hovoří o míře aktivity a pasivity účastníků rozhovoru.

3.2.1.1 Typologie uživatelů a specifika rozhovorů s nimi

Obecně téma „typologie uživatelů a sociální práce s nimi“ bylo popsáno v řadě publikací, já však budu vycházet z kvalifikační práce Bernatíka (2009, s. 63 – 66), který vychází přímo z praxe s osobami bez přístřeší. S jakými typy se můžeme v přímé práci setkat a jak s tím naložit?

- a) Nedobrovolný uživatel bývá nepřátelský, podezřivý, nerad spolupracuje. Jako pracovníci se jej snažíme lépe poznat a vyvolat u něj pocit důvěry. V případě, že se to stále nedaří, alespoň monitorujeme jeho sociální situaci.
- b) Manipulativní uživatel se často snaží od pracovníka získat finance, cigarety atd. Nic mu však nedáváme, udržujeme si za všech okolností profesionální hranice a pomáháme jen do míry našich kompetencí.
- c) Mlčenlivý uživatel bývá často velmi pasivní a pesimistický, nemívá zájem o spolupráci. Snažíme se mu alespoň nabídnout sociální služby, nemanipulujeme s ním, nepřehlcujeme informacemi.
- d) Agresivní uživatel bývá pro pracovníky často hrozbou. Doporučuje se s ním nikdy nejednat v uzavřených prostorách a v případě, že hrozí napadení, tak rychle odcházíme. Pokud jeví navíc i známky opilosti, tak ho nekontaktujeme, zcela to ztrácí význam.
- e) Histriónský typ uživatele je charakteristický svými hereckými vystoupeními, rád se předvádí před jakýmkoliv publikem, hledá posluchače. Jako pracovníci se snažíme jednat s ním o samotě, hovořit stručně a věcně. Je dobré mít přiměřeně rázný a autoritativní postoj.

3.2.1.2 Typologie rozhovorů dle míry aktivity a pasivity účastníků

Významným faktorem během sociální práce s uživatelem je také míra aktivity a pasivity pracovníka a v našem případě osoby bez přístřeší. Dialog není vždy ideální a s možnými konstelacemi je nutno počítat. Popisuje je blíže i Kopřiva (2011, s. 111, 112):

- a) Pracovník vede rozhovor, uživatel úsporně reaguje. Jedná se o situaci, kdy kontakt ještě nebyl navázán, příp. tak nelze učinit.
- b) Pracovník vede rozhovor, uživatel rezonuje, čeká na vedení pomáhajícího. Lze předpokládat počátek intenzivnějšího vztahu.
- c) Uživatel mluví, pracovník naslouchá, rezonuje, povzbuzuje k aktivitě. Kontakt byl v tomto případě již navázán, nyní se vztah buduje a prohlubuje.
- d) Pracovník a uživatel vedou dialog, střídají se ve vedení a v naslouchání jeden druhému. Jedná se o ideální vztah plný důvěry, respektu, autonomie a spolupráce. Nebývá příliš běžný, respektive až se k němu dospěje, bývá to jen nakrátko, protože uživatel pomoc profesionálního pomáhajícího zpravidla již nepotřebuje.

Během pomáhajícího rozhovoru mohou nastat situace, které zdánlivě nikam nevedou a jsou frustrující jak pro pracovníky, tak pro klienty. Bohužel zde není prostor vyčerpávat všechny možné případy, ani cesty, které nám pomůžou si s nimi poradit (Kappl, 2004, s. 64). Zaměřila bych se raději na možné techniky, či nástroje v budování vztahu pracovníka a uživatele, které mohou jít „ruku v ruce“ se změnou nepříznivé sociální situace lidí bez domova.

3.2.2 Nástroje sociální práce

Metody a nástroje sociální práce jsou popisovány v řadě publikací, samotné by dokázaly zaplnit jedno téma diplomové práce. Já osobně si nedělám ambice na vyčerpávající charakteristiku, ba ani jejich výčet. Pro mé účely nyní blíže popíšu jen některé z nich, a to konkrétně ty, které mají vliv na utváření profesionálního vztahu pracovníka a osoby bez přístřeší, a které jsou zároveň prostředkem ke změně postojů uživatele v rámci sociální práce.

3.2.2.1 Spolupráce

Spolupráce je mnohdy klíčem k řešení nepříznivé sociální situace uživatelů, a to převážně ve vztahu k pomáhajícím. Můžeme konstatovat, že se jedná o jeden z „vrcholů“ budování vztahu, respektive vztahu již vybudovaného. Jednoduše ji můžeme definovat jako cestu

k cíli, k němuž spějí dva lidé – v našem případě uživatel a pracovník – a to pro řešení svízelné situace klienta. Pokud se nám podařilo osobu bez domova „dostat“ až sem, z poloviny máme vyhráno.

Znamená to, že máte vytvořený vztah s kvalitní sociální komunikací a důvěrou a že se pro vás účastník stal partnerem (Křivohlavý, 1995, s. 34).

Křivohlavý (1995, s. 34 – 39) shrnul názory několika autorů na otázku, jak spolupracující vztah vybudovat. Blíže jsou popsány i v předchozí kapitole této diplomové práce, nyní tedy jen pro shrnutí uvádím Myersových pět bodů:

1. Získejte si pozornost.
2. Dbejte na to, aby uživatel správně pochopil, pro co ho chcete získat, co mu můžete jako pomáhající nabídnout.
3. Dejte mu prostor k tomu, aby si získal vaši důvěru.
4. Potvrďte si, že vám uživatel správně porozuměl a ví, o co v jednání šlo.
5. Sjednejte si konkrétní cíl. Pokud jste se dostali až sem, krok je nyní na uživateli, on sám se musí rozhodnout učinit to, na čem jste se společně dohodli. Povzbuzujte jej.

Může se samozřejmě stát, že to vždy nejde tak snadno a že se v průběhu komunikace objevují postupně různé překážky. Kappl (2004, s 64, 65) uvádí konkrétní dotazy, které můžeme partnerovi položit, aniž bychom vztah zničili: „Co musí být jinak, abychom mohli spolupracovat?“, „Co by se mělo změnit?“, „To, co teď děláme – je správně?“, „Děláme to, na čem jsme se dohodli?“, „Nevím, zda si rozumíme.“, „Nechci vás přerušovat, ale ztrácím se v tom...“ aj. Naším cílem je znovu navázat tam, kde jsme se v komunikaci ztratili.

3.2.2.2 Zpětná vazba

K utvrzování se správnosti toho, co jako pomáhající pracovník děláme, je také velmi důležitá zpětná vazba od uživatele. Funguje to ale i obráceně, a to neméně důležitě. „Zpětná vazba představuje pobídku pro sebeporozumění klientů tím, že dostanou informace, jak je vidí někdo druhý – tedy pomáhající pracovník“ (Culley a Bond, 2008, s. 130).

Pokyny pro zpětnou vazbu popisují taktéž Culley a Bond (2008, s. 130 – 132):

1. Popisujte chování, nikoli uživatele.
2. Buďte konkrétní.

3. Hlaste se ke své zpětné vazbě.
4. Neobviňujte ani neztracujte.
5. Nabídněte pozitivní i negativní zpětnou vazbu.
6. Ověřte si, že vaše zpětná vazba byla vyslyšena.

3.2.2.3 Odpovědnost uživatele

Následující podkapitola bude pojednávat o otázce odpovědnosti jak pracovníka, tak uživatele, a to v souvislosti s rozhodováním. Profesionální pomáhající se často dostávají do konfrontace s tím, že cítí odpovědnost za to, jak situace uživatele dopadne, ba někdy se považují až za viníky. Bývá to, podle mého názoru, typická chyba u začínajících pracovníků v pomáhajících profesích.

Dle práva uživatele na sebeurčení, nezbyvá než konstatovat, že je to právě on, kdo má největší vliv na to, jak jeho situace dopadne. Sám člověk bez domova zodpovídá za svá rozhodnutí, nikdo jiný. Pracovníkova zodpovědnost spočívá za mobilizaci klientových zdrojů a příležitostí, také za tvorbu podmínek, ve kterých se uživatel rozhodoval (Janebová, 2007, s. 79), příp. jej povzbuzujeme k převzetí odpovědnosti – tedy k tomu, aby pochopil, jak sám přispívá k vlastnímu strádání. Zvolit si jednu možnost totiž znamená vzdát se všech ostatních alternativ, proto bývá cesta k rozhodnutí tak těžká. Povzbud'te svého uživatele, buďte mu oporou (Yalom, 2012, s. 137 – 146).

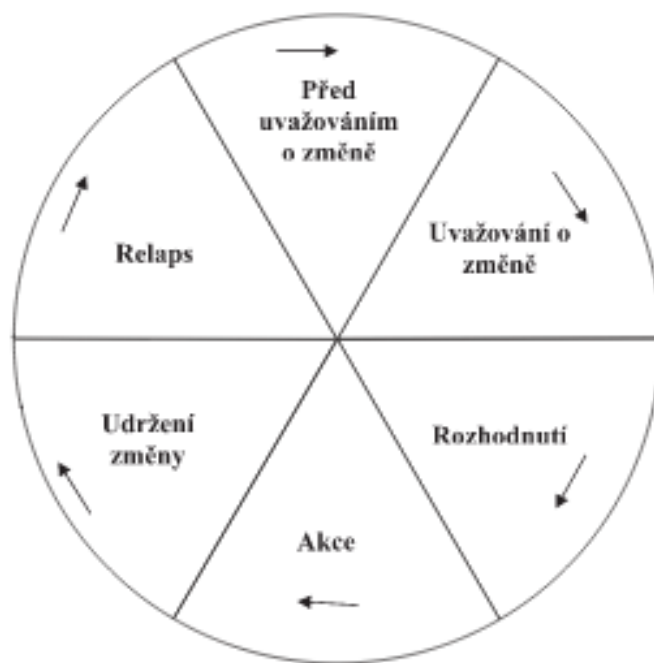
3.2.2.4 Motivace uživatele

Motivace uživatele, ať už na počátku kontaktu nebo v jeho průběhu je jedním z nejdůležitějších úkolů pomáhajícího pracovníka. Klíčovým bodem je pak zejména motivace ke změně uživatele a vyzvednutí byt' jen sebemenších úspěchů při řešení svízelné situace osoby bez domova (Mlčák, 2005, s. 155).

Profesionální pomáhající by měli být schopni se na změnu chování a motivaci ke změně dívat z jistého nadhledu, především by měli rozumět procesům, které jsou provázející. Budou to totiž poté oni, kdo budou do rozhodování uživatele vnášet řád, budou pomáhat třídit myšlenky a zvažovat pro a proti. Mějte tedy jasno (Větrovec, 2007, s. 190).

Psychologové James Prochazka a Carl DiClementi vytvořili v roce 1982 tzv. „Kolo změny“, kde je motivace chápána jako proces připravenosti ke změně či touha po ní. Dostavu-

je se v jednotlivých fázích, kterými lidé v průběhu jakékoliv změny procházejí. „Motivace je tedy stav, který se mění. Lze jej ovlivnit, vyvolat i podpořit“ (Větrovec, 2007, s. 190).



Obr. 4: Kolo změny 1 (Větrovec, 2008 – 2011, s. 190)

Větrovec (2007, s. 190 – 194) jednotlivé fáze popisuje blíže a já bych je zde také ráda zmínila. Je důležité, aby pomáhající pracovník byl schopen říci, ve kterém bodě se osoba bez domova právě nachází a který krok bude následovat.

1. Období před uvažováním o změně: Osoby bez přístřeší si v této fázi ještě ani neuvědomují, že by mohly mít nějaký problém. Úkolem pracovníka je podat maximum informací o rizicích plynoucích ze životního stylu na ulici a o možnostech, které mají.
2. Uvažování o změně: V tomto období jsou bezdomovci již plně konfrontováni s realitou. Jsou velmi zmatení, neví, co by pro změnu životního stylu mohli udělat, přestože vědí, že by měli. Úkolem pomáhajícího je motivace a podpora k učinění prvních rozhodnutí.

3. Rozhodnutí: Úkolem pracovníka je pomoci uživateli formulovat zakázku a nacházet a pojmenovávat všechny varianty řešení, které se naskýtají. Jsou kladeny vysoké požadavky na znalosti pracovníka.
4. Akce: Fáze „akce“ by měla ideálně následovat ihned po rozhodnutí, aby nebyla odložena na neurčito a aby se uživatel po kole změny nevrátil k předchozím bodům. Je velmi důležitá podpora osoby bez přístřeší ve vlastní schopnosti dosáhnout cíle a oceňování sebemenšího kroku správným směrem.
5. Udržení změny: V této fázi je nadále důležité udržovat podporující a motivující kontakt s uživatelem, který je navíc doplňován prevencí relapsu. Bezdomovec by měl znát rizikové situace, do nichž se může dostat, a mohly by být právě spouštěčem.
6. Relaps: Relapsem rozumíme přechodný návrat k nechtěnému modelu chování, avšak ne ten, který je intenzivní, nezachycený a nezvládnutelný. Rolí pracovníka je zabránit návratu k počátku na kole změny. Naopak – usilujeme o přechod zpět do fáze akce.

Obrovskou motivací pro osoby bez domova bývá znovunalezení smyslu života. Vágnerová, Csémy a Marek (2013, s. 317) prezentují výsledky svého výzkumu, z něž vyplývají impulzy pro motivaci ke změně životního stylu bezdomovců. Citujme např. „Už mě to nebaví, musím něco udělat. Nebudu zde až do smrti.“, „Musím se dostat do bezpečí.“, „Buď se zvednu, nebo umřu.“, „Miluje mě, musím se o ni postarat.“, „Mám kam směřovat a mám na to.“, „Když to dokáže on, tak já taky.“ aj.

Zajímavý přístup k práci s lidmi popisuje ve své publikaci z roku 2012 Vávrová, a to konkrétně pod názvem „Doprovázení v pomáhajících profesích“. Velmi jsem se s touto knihou ztotožnila, pro potřeby diplomové práce si dovolím uvést alespoň část jedné kapitoly, a tou je doprovázení sociální.

3.2.2.5 Sociální doprovázení

Jako pracovníci v zařízení sociálních služeb musíte vycházet z předpokladu, že jste se rozhodli pracovat s lidmi a pro lidi. Vávrová (2012, s. 7 – 11) doporučuje uživatele na jejich cestě znovu-začleňováním se do společnosti doprovázet. Obecně za doprovázení můžeme označit permanentní přítomnost druhých osob v našem životě, pokud je spojováno s odborníky pomáhajících profesí, hovoříme pak o doprovázení profesionálním. Je specifické tím, že na

rozdíl od laického je zacíleno a časově omezeno. Měla by být jasná vidina konce doprovázení, který je úzce navázán na dosažení stanoveného cíle (Vávrová, 2012, s. 65 – 69).

Subjekt doprovázení se v prvním kroku své práce soustředí zejména na identifikaci sdílené sociální situace uživatele, resp. na podstatu konkrétního případu, se kterým přišel. Následně je úkolem pracovníka hledat nejvhodnější způsoby podpory a pomoci. Jeho cílem není doprovázet jej co nejdéle, ale právě naopak, doprovázet uživatele efektivně, tj. po dobu nezbytně nutnou. Podporujte tedy jejich osamostatňování a emancipaci tak, aby byli v budoucnu schopni činit samostatná rozhodnutí a přijímat veškerou zodpovědnost za své chování a důsledky svých činů (Vávrová, 2012, s. 76 – 78).

Co říct závěrem k této kapitole? Jak říká Kappl (2004, s. 46): „Není možné vzít plnou odpovědnost za pomáhající proces, nelze po zhodnocení všech faktorů naordinovat nějakou změnu, se vši autoritou svého úřadu uložit nějaký úkol ke splnění. Nelze klientovi předepsat určitý recept, který nakonec přinese pozitivní výsledky a problém odstraní.“ Proto motivujte své uživatele, podněcujte je k aktivitě a pomáhejte jim představit si to, co oni sami vlastně chtějí.

3.3 Ukončení pracovního vztahu aneb nepodceňujte rozloučení se

Rady a poznatky o tom, jak profesionální vztah mezi pracovníkem a uživatelem sociálních služeb vybudovat, udržet a povzbudit jsem popsala výše a nebylo jich málo. Otázce ukončování kontaktu se však literatura již tolik nevěnuje, přestože si myslím, že je to také důležité i pro znovu-začlenění uživatele do společnosti.

O tom, jak vztah profesionálně ukončit hovoří Culley a Bond (2008, s. 148 – 150). Projděte si historii společné práce, sdělte si zkušenosti, oslavte úspěchy. Časově si naplánujte ukončení pracovního vztahu, zda bude jednorázové, nebo odstupňované. V případě, že je zapotřebí, tak vytipujte a zapojte alternativní zdroje podpory pro uživatele. Na závěr se rozlučte.

3.4 Psychická úskalí profesionálního vztahu s osobami bez přístřeší

Předešlé kapitoly byly dopodrobna věnovány funkčnímu vztahu pomáhajícího pracovníka s osobou bez přístřeší. Nastínila jsem „cestu za kvalitním profesionálním kontaktem“, jeho udržení, podporu i ukončení. Již během četby odborné literatury a vypracovávání tématu jsem

však narazila na řadu otázek, dilemat a rizik, která mohou v průběhu kontaktní práce s uživatelem vyvstat. Obecně jsem je nazvala jako psychická úskalí a nyní bych je ráda probírala blíže, a to ve formě chyb, které ve vzájemné interakci mohou vznikat.

3.4.1 Nedodržení profesionálních hranic

Otázkou ne/dodržování profesionálních hranic uživatele a pomáhajícího pracovníka se zabývá minimálně okrajově snad každá použitá literatura k této diplomové práci. A to oprávněně. I když jsme během svých studií, praxe i v osobním životě nespočetněkrát slyšeli formuli „Udržujte vhodné hranice“, stále se jedná o jeden z neproblematictějších bodů kontaktní práce. Správně to shrnuli Schwartz a Flowers (2012, s. 66): Zeptejte se deseti pomáhajících pracovníků, jak zní jejich definice hranic a pravděpodobně dostanete dvanáct různých odpovědí.

Kopřiva (2011, s. 73, 74) hranicí ve vztahu myslí pomyslné dělítko, které určuje, co je záležitostí mou a co je již věcí druhého. Pomáhající pracovníci musí jednat způsobem, který se na jednu stranu snaží o identifikaci s uživatelem, na druhou stranu však musí stát pevně ukotven v rámci vlastního ohraničeného prostoru, a to za účelem objektivitu (Schwartz a Flowers, 2012, s. 66). Jedno moudré rčení říká, že hledáme-li pomocnou ruku, najdeme tu nejúčinnější na konci vlastní paže. To je nutný důsledek toho, že jsme ohraničenou, autonomní jednotkou (Kopřiva, 2011, s. 74).

Ve vztahu pracovníka a uživatele mohou nastat dva extrémy, a to je nadměrná identifikace a na druhé straně pak hranice příliš rigidní, nepružná, chladná (Schwartz a Flowers, 2012, s. 66 – 75). Pojďme si je nyní popsat blíže.

Nadměrná identifikace s uživatelem

Kopřiva (2011, s. 79) hovoří o sebeobětování pracovníka ve prospěch uživatele a o přebírání i těch potřeb, které jsou schopni si klienti zabezpečit sami. Profesionální pomáhající pak ztrácí hranice a objektivitu, což pomalu, ale jistě vede k vyhoření (Schwartz a Flowers, 2012, s. 67). Umět ochránit vlastní hranice je cílem tréninku asertivity (Kopřiva, 2011, s. 92).

Specifickým případem je splynutí profesionálního a milostného života, což je dle Schwartze a Flowerse (2012, s. 69) neetické, dotěrné a vykořisťující. Pracovníci sociálních služeb se upřímně zavázali pomáhat druhým a jakákoliv intimita s klientem je nepřístupná. Nakonec zaplatí ohromně vysokou cenu v podobě veřejného odsouzení a vnitřním pocitem

hanby a viny (Yalom, 2012, s. 184). Proto sledujte varovné signály, které napovídají o tom, že se přibližujete k něčemu, co již není vhodné (Schwartz a Flowers, 2012, s. 69).

Hranice příliš rigidní, nepružné

Dejte si jako pracovníci také pozor na opačný extrém, a to jsou hranice příliš rigidní. Pokud chtějí uživatelé vědět, zda jste vdaná či ženatý, jakou čtete knihu, nebo jestli se Vám líbil nějaký film, proč jim neodpovědět? Jak chcete navázat upřímný vztah s uživatelem, když zůstanete zcela neprůhlední (Yalom, 2012, s. 98)?

Uchovat si emoční odstup je možná přirozená reakce, pokud jej však držíte nadměru, budete vypadat odměřený, chladní a nepečující (Schwartz a Flowers, 2012, s. 71).

Jak tedy na to?

Řadu rad a doporučení týkajících se hranic mezi pracovníkem a uživatelem shrnují pro pomáhající Schwartz a Flowers (2012, s. 68 – 75):

- Efektivní a kvalitní práce s uživateli neznamena „cítit jejich bolest“, ale to, že vyjádříte své pochopení pro hloubku bolesti, kterou osoba bez domova cítí.
- Reflektujte, kolik klientovy bolesti vstřebáváte a jaký vliv to má na Vaši emoční pohodu. Zeptejte se sami sebe, zda Vaše hranice nejsou přetíženy tím, co cítíte.
- Vaše práce není mise, pomáhejte přiměřeně, se zdravým rozumem.
- Jasně definujte omezení kontaktu mimo pracovní dobu. Nepodceňujte tento „náravník“ mezi osobním a profesním životem! Velký vykřičník pak také patří k milostnému životu s uživateli!
- Jen velmi výjimečně poskytněte uživatelům Vaše osobní telefonní číslo. Je případ opravdu tak naléhavý?
- Věnujte pozornost vlastní emoční pohodě a rovnováze. Pečujte sami o sebe!

3.4.2 Moc a pomoc v profesionálním pomáhání

Moc jako taková je velmi důležitá právě i u pomáhajících profesí. „Klient je do jisté míry bezmocný už tím, že něco potřebuje. Pracovník je na druhou stranu mocný tím, že po-

máhá, aby málo mocný uživatel byl o něco mocnější“ (Kopřiva, 2011, s. 40). Pracovníkova moc se projevuje v rozhodování o tom, do jaké míry použije své dovednosti ve prospěch klienta a naopak, jaký prostor dá ve vztahu a rozhodování právě klientovi (Janebová, 2007, s. 80). Babická (2007, s. 249) termín „moc“ nahrazuje kontrolou. Kontrolující pracovník nesleduje zájem uživatele, nereaguje na jeho objednávky, ale přebírá starost a zodpovědnost za něj.

Otázka moci vyvstává v souvislosti s pomocí. Řídit, či podporovat? Čím více moci, tím méně pomoci? Je důležité si uvědomit, že příliš moci v rukou pracovníka vede k odstupu uživatele a veškeré pomáhání se vzdálí svému účelu, neboť zcela odbíhá od dosažení autonomie klienta (Kopřiva, 2011, s. 40).

Rozhodnutí, zda pracovník použije pomoc nebo kontrolu, je pouze na něm, což s sebou přináší mj. i obrovskou zodpovědnost. Pomáhající zodpovídá za to, kam se bude rozhovor dále ubírat a jeho role je v tom, aby dokázal oba způsoby práce rozlišit a být si vědom, který z nich právě používá. Žádný z nich není ve své podstatě špatný, ovšem i zde platí „všeho s mírou“ (Babická, 2007, s. 250 – 254). Typickým příkladem extrémního využití moci, možná až tzv. „sebezbožštění“ může být z historie Napoleon nebo Adolf Hitler (Guggenbühl-Craig, 2007, s. 66).

Prakticky se můžeme na tuto problematiku podívat také dle typu intervence pracovníka k uživateli. Kopřiva (2011, s. 49) popisuje čtyři typy, a to instrukce (návod k jednání, od rady až po příkaz a zákaz), komentář (pomáhající navrhuje, jak by mohl klient věci vidět), kladení otázek (s cílem ukázat nový pohled na věc, nové myšlenky a nápady) a v neposlední řadě rezonance (zrcadlení toho, co uživatel říká).

Doporučení:

- Na začátku vztahu převažuje většinou moc nad pomocí. Testují se hranice, bojuje se o pravidla a normy, kontakt se vytřibuje. Přestože pracovník je ten, co kontroluje, uživatel se může spolurozhodovat o změnách. Přizvání k dialogu a spolupráci již otevírá cestu pomoci ve vzájemném vztahu (Babická, 2007, s. 251, 252).
- Kopřiva (2011, s. 45) doporučuje direktivní přístup k uživateli v případě jeho akutní krize, pokud hrozí nebezpečí z prodlení nebo jestliže má klient tak nízkou inteligenci, že by nedirektivní jednání zcela ztratilo smysl.
- Na direktivní postup potřebujeme čas a sílu, nicméně chceme-li dosáhnout trvalé kvalitativní změny u uživatele, je bezpochyby účinnější (Kopřiva, 2011, s. 45).

- „Pomoz všem tak daleko, jak chtějí jít, a o kousek dál...“, jak říká Reich (In Kopřiva, 2011, s. 47).

3.4.3 Syndrom pomáhajícího

Otázkou, co vede člověka v pomáhajících profesích k tomu, aby pracoval pro lidi, a to třeba i nešťastné, zoufalé, nemocné, umírající, aj. se zabýval Schmidbauer mj. i ve svém díle Syndrom pomocníka z roku 2008. Popisuje pět témat, které mají onu vnitřní motivaci pracovníka vysvětlit, a jsou jimi: odmítnuté dítě, identifikace s Nadjá, narcistická nenasytnost, uhýbání před vzájemností a nepřímá agrese. Vzhledem k charakteru této diplomové práce nepovažuji dále za důležité jednotlivé body popisovat, nicméně doporučím všem pomáhajícím, aby po publikaci Schmidbauera rozhodně sáhli.

3.4.4 Syndrom vyhoření

„Jestli jste někdy viděli dům, který shořel až do základů, pak víte, že to není žádný příjemný pohled. Z kostry, kdysi plné vitality a konání, teď nezbylo nic jiného než drolicí se memento bývalého života a síly. Možná uvidíte nějaké panely a okenní rámy, konstrukce domu je ještě neporušená. Když však vejdete dovnitř, spatříte skutečnou sílu ohně a zkázy,“ výstižně charakterizuje syndrom vyhoření Freudenberg (In Maroon, 2012, s. 20). Všichni ti, co pracují s lidmi a pro lidi by měli být na pozoru a jednat tak, aby se do podobného stavu nikdy nedostali.

Cesta k syndromu vyhoření je dlouhá, nicméně velice zrádná. Maroon (2012, s. 36, 37) popisuje alarmující chování ohroženého pracovníka: stanovuje si skromnější cíle, schovává se za jiné viníky, je méně empatický ke klientům, snaží se získat osobní výhody a nakonec se vzdá svého povolání jako člověk vyčerpaný fyzicky, emocionálně i mentálně.

3.5 Pár cenných rad závěrem

- Každý uživatel, se kterým přicházíme do kontaktu, je pro nás „*terra incognita*“ neboli země neprobádaná. Nepředpokládejte. Ptejte se (Hradecký a Hradecká, 1996, s. 51).
- Dávejte uživateli prostor o něčem rozhodovat, něco ovlivnit. Jeho názor je důležitý, ba možná nejdůležitější – dejte mu to najevo (Průdková a Novotný, 2008, s. 51). „Možná to bude poprvé, co člověk bez domova zažije opravdový zájem“ (Úlehla, 2005, s. 55).

- Respektujte jako pracovník Maslowovu pyramidu potřeb. Fyziologie je u uživatele na prvním místě. Až bude sytý, umytý a převlečený, teprve poté bude možná chtít řešit jeho nepříznivou sociální situaci. Dříve ne (Průdková a Novotný, 2008, s. 51).
- Cílem pracovníka je pomoci bezdomovcům k jejich samostatnosti a soběstačnosti, Nepodporujte vznik a rozvoj závislosti na profesionální pomoci (Matoušek, Kolářková a Kodymová, 2005, s. 329), podporujte je tak, aby byli v budoucnu schopni činit samostatná rozhodnutí a aby dokázali přijmout veškerou zodpovědnost za své chování a jeho důsledky (Vávrová, 2012, s. 78).
- „Úspěchem je zvládnutí situace, ať už dopadne jakkoliv“ (Jůn, 2010, s. 12).
- Dodržujte etické zásady, jako je mlčenlivost, diskrétnost, úcta a respekt k uživateli. Nemanipulujte a nezneužívejte svého postavení. Buďte lidští (Průdková a Novotný, 2008, s. 61). Chovejte se k uživatelům vstřícně, s pochopením a empatií, zůstávejte však zásadoví a „čitelní“. Nebud'te rivalem. (Vávrová, 2012, s. 118).
- Naučte se i naslouchat a mlčet (Vávrová, 2012, s. 118).
- Nepředvídejte katastrofické scénáře, ale na možné negativní dopady upozorňujte vhodným způsobem (Vávrová, 2012, s. 118).
- Chvalte, chvalte, chvalte. Ocenění není nikdy dost, a dvojnásob to platí u lidí bez domova. Je třeba je chválit za každý úspěch, dává jim to pocit, že „možnost změn v jejich životech není jen záležitostí teorie, ale že i oni jdou schopni jich dosahovat“ (Kappl, 2004, s. 66).
- Povzbuzujte uživatele k tomu, aby učinil jakékoliv rozhodnutí. Nikdy to však nedělejte za něj. Nemáme křišťálovou kouli a v situaci osoby bez domova jsme vždycky zprostředkovaně, tak na to nezapomínejme (Yalom, 2012, s. 137 – 146).
- Nemanipulujte s druhými lidmi. Neříkejte záměrné polopravdy a nepravdy, nezamlčujte podstatné informace (Vávrová, 2012, s. 118).
- Snažte se vidět člověka takového, jaký je. Vztah znamená mít z realisticky vnímaného člověka radost i smutek, být s ním rád, obracet se k němu se zájmem a vyměňovat si s ním emoce, pocity a myšlenky (Guggenbühl-Craig, 2007, s. 37).
- „Úlohou personálu je být průvodcem klienta jeho incidentem spíše než původcem incidentu...“ (Jůn, 2010, motto).

4 ROLE POMÁHAJÍCÍHO V KONTAKTNÍ PRÁCI S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

Vypracování předešlých kapitol mě jen utvrdilo v tom, jaký obrovský vliv na úspěšnost práce s lidmi bez domova má samotná osobnost pracovníka. Jsem přesvědčená o tom, že každá pomáhající profese je spíše posláním, než zaměstnáním, a u uživatelů bez přístřeší to platí dvojnásob. Hodně věcí se naučíte ve škole, jiné pochytíte z odborné literatury, či přímo z praxe, samotný vztah a pomoc lidem už však musíte mít v sobě. Bez toho vykonaná práce nebude nikdy tak profesionální, úspěšná a lidská.

„Role jsou sociálně definovaná očekávání, jimiž se osoba s určitým statusem nebo sociálním postavením řídí“ (Giddens, 1999, s. 99). Taktéž má svá pravidla a očekávání role pomáhajícího. Nesčetněkrát se nás během studia na vysoké škole ptali, jak by měl vypadat ideální pracovník v pomáhajících profesích a obdobně odpovídali také uživatelé sociálních služeb – nejčastějšími zmiňovanými vlastnostmi byly: ochota, vlídnost, klid, vyrovnanost, empatie, „zapálení“ pro věc a také by měl mít rád svoji práci. Na posledním místě se objevuje otázka znalostí, dovedností a odbornosti (Géringová, 2011, s. 36).

Osobnost pracovníka jako taková, směs profesionálních i osobních kvalit, je v pomáhající práci velká cennost a nástroj zároveň. Nepřichází však automaticky a především ne okamžitě. Jedná se o usilovnou práci. Základním předpokladem zdravého vykonávání určité role je jak znalost všech jejích hranic, tak i vlastních možností (Kalousek, 2007, s. 131).

Obsah role pomáhajícího pracovníka osobám bez přístřeší můžeme vyjádřit souborem několika dílčích rolí, a to člověk z venku, odborník a zaměstnanec – profesionál (Kalousek, 2007, s. 131 – 135).

4.1 Člověk z venku

Podstatou role „Člověk z venku“ jsou tři základní obsahy, a to – „Jsem člověk“, „Jsem z venku“ a „Jsem bezpečný“. Vymezením hranic všech výše uvedených složek lze dobře označit hranice role základní. Její přijetí neznamená užívání nějaké masky, naopak, pracovník jedná v profesionálním pomáhání zcela autenticky (Kalousek, 2007, s. 132).

„Jsem člověk“ znamená, že role pracovníka je přirozená, otevřená, bez přetvářky a její součástí jsou také cíle, motivy, pocity i nálada pomáhajícího. Předpokladem je i kladný vztah

k cílové skupině, v našem případě k lidem bez domova, samozřejmě se zachováním profesionálních hranic (Kalousek, 2007, s. 132, 133).

„Jsem zvenku“ popisuje roli profesionála, který jako člověk nepatří do cílové skupiny osob bez přístřeší. Je pro své uživatele vzorem, působí jako relevantní zástupce společnosti a umožňuje tímto uživatelům návrat zpět (Kalousek, 2007, s. 133).

„Jsem bezpečný“ se dá velmi snadno shrnout do formule „Můžeš mi věřit“. Důvěra je velmi křehká a je třeba dbát na to, aby nebyla narušena (Kalousek, 2007, s. 133).

Belt a Siegrist (2001, s. 167) ve vztahu k osobnosti pomáhajícího zmiňuje ještě i jeho konkrétní kompetence, a to schopnost týmové práce, kooperativnost, schopnost čelit konfliktním situacím, komunikativnost, ale i kompetentní zacházení se sebou samým (nakládání s vlastní hodnotou, schopnost sebereflexe, vědomé rozvíjení vlastních hodnot a lidského obrazu) aj. Vávrová (2012, s. 117) to doplňuje také schopností empatie, umění sdílet s lidmi jejich radosti i strasti a v neposlední řadě umět poskytnout takovou pomoc a podporu, která je založena na pochopení životní situace osob bez domova.

4.2 Odborník

Samotný výkon práce pomáhajícího profesionála se neodehrává pouze v zaměstnání, ale také ve studovnách, knihovnách i doma čtením odborné literatury a neustálým vzděláváním se. Je velmi důležité stále si doplňovat znalosti, především v tématech blízkých cílové populaci. Dále bývá popisována i role žáka, kdy se pracovník učí od svých uživatelů. Týká se to především subjektivních motivací a chování osob bez přístřeší, kterým se pomáhající snaží porozumět (Kalousek, 2007, s. 134). Právě zde je nutné si uvědomit, že největší odborník na situaci je uživatel sám. Pracovník nevystupuje v autoritativní roli, naopak se snaží pozorně naslouchat, co mu osoba bez přístřeší říká, protože v jejím sdělení jsou důležité informace. Během rozhovoru je třeba správně určit, kdy je od pracovníka tato rovina odborníka očekávána (Marek, Strnad a Hotovcová, 2012, s. 127).

Belz a Siegrist (2001, s. 167) ve vztahu k odbornosti popisují kompetence pracovníka, a to: „Plánovitě, se zaměřením na cíl uplatňovat odborné znalosti, tzn. analyzovat (postupovat systematicky), vypracovávat tvořivé, neortodoxní řešení (jít mimo vyšlapané cesty), strukturovat a klasifikovat nové informace, dávat věci do kontextu, poznávat souvislosti, kriticky přezkoumávat v zájmu dosažení inovací, zvažovat šance a rizika.“

4.3 Zaměstnanec – profesionál

Z role zaměstnance pomáhajícího pracovníka vyplývají stejné povinnosti a zodpovědnost jako z kteréhokoliv jiného zaměstnání – dodržování pracovní doby, plnění povinností aj. Pracovník se musí snažit uspokojit potřeby a požadavky své profese, stejně tak, jako se snaží skrze svoji práci uspokojit potřeby a motivace své vlastní. Navazuje na to dále role pracovník – profesionál, kdy by měl i pomáhající přesně znát hranice své role a jejich význam. Patří zde také schopnost sebereflexe a maximální upřímnost k sobě samému (Kalousek, 2007, s. 135).

4.4 Pečujte sami o sebe!

Pomáhající pracovníci řeší denně problémy jiných, je to od nich jednoduše očekáváno, protože je to jejich profese. K tomu, aby však mohli pomáhat efektivně, je zapotřebí mnohem více než jejich charakterové vlastnosti či odborné znalosti a dovednosti. V první řadě by neměli zapomínat sami na sebe, mít se rád, dopřávat si relax, pečovat o sebe. O důležitosti psychohygieny každý pomáhající profesionál bezesporu slyšel, bohužel praxe často pokulhává. Nezanedbávejte se!

4.4.1 Prevence a zvládání stresu

Strategií, jak stresu předcházet, příp. jak jej zvládat, je nespočet a i zde platí obrovská individualita, každý člověk upřednostňuje něco jiného. Ráda bych nyní shrnula alespoň ty oblasti, které hrají hlavní roli.

Životní styl

Dopřávejte si dostatek spánku, stravujte se zdravě a výživně a nezapomínejte na pravidelný pohyb. Žádné z rad během svého neuslyšíte častěji jako předešlou triádu, ale věřte, že má obrovský význam. Nepohlcejte veškerý svůj volný čas profesionálními zájmy, dejte prostor zájmům, kultuře, společenskému životu (Kopřiva, 2011, s. 100).

Mezilidské vztahy

Budujte si doma takové zázemí, aby pro vás bylo zdrojem síly, lásky, inspirace. Nenechávejte rodinné konflikty „vyšumět“, dejte jim prostor a řešte je. Pro většinu lidí je nepostradatelný také kvalitní sexuální život jako zdroj energie (Kopřiva, 2011, s. 100).

Přijetí sebe samého

Vy, jako pomáhající, jste v jistém smyslu sobě samému klientem, ba možná i tím nejdůležitějším. Mějte se rádi takoví, jací jste, se všemi klady, ale i zápory. Jedině tak se oprostíte od možných vnitřních konfliktů se svým skutečným a ideálním obrazem (Kopřiva, 2011, s. 100, 101).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 POPIS VÝZKUMU

5.1 Výzkumný problém

Osoby bez přístřeší jsou specifickou skupinou obyvatel, dle mého názoru navíc nejvíce zastíněnou předsudky. Široká veřejnost v nich vidí spodinu lidské společnosti, často se objevuje názor, že se „poflakují“, nepracují, kradou, pijí alkohol a navíc zapáchají. Již v teoretické části jsme se však utvrdili v tom, že tato zjevná podoba bezdomovectví je pouze malou podskupinou všech lidí bez přístřeší, (bohužel) však svojí nápadností vzbuzují jen a pouze záporné emoce, což má pak za následek negativní vnímání bezdomovectví vůbec.

Co potom ti ostatní lidé bez domova, kteří možná měli jenom smůlu a jejichž prokletím se stal život na ulici? Nejspíše by i chtěli žít běžným životem a zařadit se zpět do společnosti. Jak to však udělat, když jsou jí neustále odmítáni? O to více si vážím všech, kteří nepodlehli tlaku veřejnosti a snaží se je zvednout mnohdy až z úplného dna. Ať už jsou to rodinní příslušníci, dobrovolníci, tak právě i profesionální pomáhající v zařízeních sociálních služeb určených lidem bez domova. Jaké to však je pracovat s tak specifickou cílovou skupinou? Je to úděl, poslání, nebo na ně tato práce jednoduše zbyla? V čem je kontakt s bezdomovci jiný, ojedinelý a jak jej vůbec navázat? Dle mého názoru je základní podmínkou lidský přístup a na této premise jsem taktéž formulovala výzkumný problém této práce: **Jaká jsou specifika lidského vztahu jakožto nástroje změny v sociální práci s osobami bez přístřeší? Jak profesionální vztah navázat, udržet a „využít“ ve prospěch řešení nepříznivé sociální situace uživatele?**

5.2 Cíle výzkumu

Hlavním cílem mé diplomové práce je zmapovat přístupy, které se osvědčily, příp. neosvědčily pomáhajícím pracovníkům při budování profesionálního vztahu v průběhu sociální práce s osobami bez přístřeší. Ráda bych potažmo zjistila také to, zda jsou tyto přístupy nástrojem změny k řešení nepříznivé sociální situace lidí bez domova.

Věřím, že empirická část mé diplomové práce mi dá odpovědi nejen na otázky výzkumného problému, ale že se mi naskytne širší a hlubší pohled na oblast sociální práce s lidmi, jejichž údělem je život na ulici. Výsledkem budou rady všem, kteří bezdomovce neodsoudili a podávají jim pomocnou ruku i přes negativní pohled společnosti... Nebo právě proto?

5.3 Výzkumný vzorek

Své respondenty pro empirickou část diplomové práce jsem selektovala v závislosti na charakteru výzkumného problému, tudíž metodou záměrného účelového výběru. Výzkumný vzorek tak zastupují jedinci, kteří jsou pro daný účel typičtí (Maňák a Švec, 2004, s. 15).

Protože je mou oblastí zájmu profesionální vztah pracovníka a bezdomovce, stávají se mými respondenty pracovníci zařízení sociálních služeb pro osoby bez přístřeší, potažmo samozřejmě i uživatelé samotní. Kontaktovala jsem řadu organizací ve Zlínském kraji spadající do mé cílové skupiny, z lidí, co byli ochotní se na výzkumu podílet, jsem poté vybrala 2 ženy a 2 muže, vždy reprezentanty různých sociálních služeb. Velkou nevýhodu vidím v tom, že se mi nepodařilo získat respondenta z terénní služby pro bezdomovce.

Nyní bych ráda představila samotné respondenty, jejich jména byla pro zachování anonymity změněna.

5.3.1 Respondentka Pavlína

Pavlína je pětadvacetiletá slečna, která již dva roky pracuje s osobami bez přístřeší, a to konkrétně jako sociální pracovnice nízkoprahového denního centra. Svoje zaměstnání vidí jako poslání, sama to komentuje slovy: „*Má pracovní pozice určitě není na prvních příčkách hitparády sociálních pracovníků, není ani dobře finančně ohodnocena. Nicméně je to můj cíl, mé poslání – pomáhat lidem. Lidé bez domova nejsou prostředkem k práci, není to jako ve fabrice.*“

5.3.2 Respondent Martin

Třiapadesátiletý bývalý voják a policista Martin již půl roku profesionálně pomáhá lidem bez domova, a to jako pracovník v sociálních službách v azylovém domě pro muže bez přístřeší. O svém zaměstnání hovoří jako o volbě a sám říká: „*Věřím tomu, že tato práce je v dnešní době důležitá. Přestože je to práce s bezdomovci, neměl by se za ni žádný pracovník stydět. Je to práce prospěšná, je pro lidi.*“

5.3.3 Respondent Michal

Michal má dvacet šest let a v praxi s lidmi bez domova je více než dva roky, konkrétně se jedná o pozici pracovníka v sociálních službách v celém komplexu služeb, a to azylový

dům, nízkoprahové denní centrum a noclehárna. „*Nikdy jsem si nemyslel, že budu tuto práci někdy dělat. Svým způsobem to byla zkouška, původně jsem počítal s tím, že to bude pouze dočasná záležitost. Postupem času jsem se v této pracovní sféře ale skutečně našel,*“ říká sám Michal.

5.3.4 Respondentka Tereza

Čtyřicetiletá respondentka Tereza o pozici sociální pracovnice azylového domu a noclehárny pro muže bez přístřeší hovoří taktéž jako o zkoušce, která už nicméně setrvává téměř dva roky. „*Neúspěchy jsou v této práci na každodenním pořádku, stále však u mě převažuje pocit, že to má smysl. Můžu pomáhat lidem a není to úplně tak marné.*“

5.4 Metodika

Vzhledem k charakteru výzkumného problému a vytyčených cílů jsem zvolila jednoznačně výzkum kvalitativní, jako „interpretaci sociální reality“ (Valoušek a Kubicová, 2005, s. 36). Mým úkolem je ukázat běžný život respondentů, to, jak zvládají každodenní situace. Konkrétně pro tuto diplomovou práci to, jaké volí strategie pro své zaměstnání. Předpokládám získání velkého množství informací o malém počtu jedinců a pevně věřím v to, že se mi podaří vytvořit nějakou novou teorii. Výhodu vidím pro mě v induktivní logice při zpracování, nevýhodou pak nemožnost generalizace na populaci, což nicméně není ani mým cílem (Valoušek a Kubicová, 2005, s. 36, 37).

5.4.1 Zdroje dat a výchozí materiály

K získání dat k empirické části mé diplomové práci jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor. Vytvořila jsem si pro respondenty základní okruhy otázek, které budou pro interview klíčové, předpokládám jich však mnohem více, a to pro možnost dotazovat se, požadovat vysvětlení apod., což považuji za hlavní výhodu této metody. Rady a návody, „jak na to“, podrobněji popisuje např. Miovský (2006, s. 155 – 174), jehož praktickými poznámkami se budu v průběhu realizace empirické části řídit.

Po podrobném nastudování literatury, jak k teoretické, tak k praktické části diplomové práce, jsem si mohla vytvořit samotné schéma rozhovoru. Rozdělila jsem je na tři na sebe navazující části:

1. Úvod s cílem představení respondenta, a to zejména jeho jméno, věk a praxe v sociální oblasti. K zahajovací části interview jsem zařadila i otázky týkající se profesionálního pomáhání osobám bez přístřeší, a to např. v čem je tato práce specifická, v čem jej naplňuje, či zda se mu změnil pohled na cílovou skupinu za dobu praxe.
2. Jádro rozhovoru patří řadě otázek, týkajících se samotného vztahu pracovníka s lidmi bez domova. Ráda bych zjistila, jakým způsobem se buduje kvalitní profesionální vztah, jak si získávají důvěru, zda a jak dodržují hranice a obecně se zaměřuji na různé přístupy, které se jim v průběhu práce s osobami bez přístřeší osvědčily. Specifickou částí jsou pak příklady situací, do kterých se jako pracovníci dostali i s konkrétním řešením, např. kontakt s manipulujícím klientem, s uživatelem, co pláče, vyjadřuje náklonnosti apod.
3. Závěr interview je tvořen ukončovacími otázkami, zda zůstala nějaké témata nezodpovězená, k čemu se chce ještě vyjádřit apod. Specifický dotaz je pak zaměřen na sebereflexi pracovníka, aby se pochválil v tom, v čem je výjimečný, a to konkrétně ve vztahu k osobám bez domova.

Schéma rozhovoru příkládám do Přílohy P1. Jeho délka byla odhadnuta na 60 minut a byla zdůrazněna anonymita výzkumu, a že jeho výsledky budou sloužit výhradně pro zpracování této diplomové práce, taktéž právo kdykoliv odstoupit. Místo i čas pro interview jsem nechávala výhradně na respondentech, aby jim co nejlépe vyhovovalo, podmínkou však bylo prostředí klidné a nerušené. Celý záznam byl nahrán na diktafon WS-311M značky Olympus, a to s jejich souhlasem.

5.4.2 Příprava dat pro analýzu

Získaný audiozáznam rozhovoru jsem přepsala doslovně do programu Microsoft Office Word 2007, což je nezbytností pro následnou analýzu dat. Převedení dat do textové podoby se nazývá transkripce (Miovský, 2006, s. 205) a elektronickou verzi jsem zvolila záměrně pro výhodu manipulace a třízení dat.

5.4.3 Analýza dat

K analýze dat jsem zvolila otevřené kódování, které Švaříček a Šed'ová (2007, s. 211) definují jako „operaci, pomocí níž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a složeny novým způsobem“. Strauss a Corbin (1999, s. 42 – 52) popisují tři kroky kódování, a to jevy, kategorie a v neposlední řadě vlastnosti a dimenze. Vycházejíc z jejich publikace bych nyní ráda shrnula postup otevřeného kódování, kterého jsem se při analýze držela.

1. Označování jevů – Jevy jsou prvním a podstatným krokem otevřeného kódování. Větu po větě, odstavec po odstavci jsem postupně procházela celý rozhovor a všem různým případům, myšlenkám či událostem jsem přiřadila jméno, které bude tento jev reprezentovat.
2. Určování kategorií – Seskupováním kódů dle podobností a souvislostí mi postupně vznikaly prvotní kategorie. Jejich konečné podobě předcházela nespočet úprav vzhledem k neustálému nalézání nových vztahů mezi jevy.
3. Vlastnosti a dimenze – Souběžně se vznikem kategorií jsem určovala i jejich vlastnosti (charakteristické znaky) a dimenze (umístění vlastností na nějaké škále), jak doporučují Strauss a Corbin (1999, s. 48 – 51).

Pečlivým a podrobným studiem všech jevů, kódů, vlastností a dimenzí se mi podařilo vytvořit kategorie, které bych nyní ráda popsala blíže. Budu se snažit jednotlivá data prolínat konkrétními výroky respondentů mého výzkumu. Věřím, že výsledkem bude neotřelá teorie, která podá nový pohled na problematiku osob bez přístřeší, konkrétně na oblast lidského vztahu s pomáhajícím pracovníkem.

6 PREZENTACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

6.1 Specifika práce s osobami bez přístřeší

Vlastnosti	Dimenzionální rozsah
Respekt uživatele	Nezbytný
Multidisciplinárnost	Široká
Trpělivost	Vysoká
Víra v pokrok	Žádoucí

Práce s lidmi bez domova je bezesporu specifická, v jakých oblastech konkrétně bych ráda probrala v následující kapitole. Pro to, aby si profesionální pomáhající vybudoval vztah se svými uživateli, rovněž považují za nezbytné tento úvod zmínit.

6.1.1 Pochopení cílové skupiny

Nezbytnou podmínkou pro to, abyste mohli pracovat s osobami bez přístřeší, je brát je takové, jací jsou. Mnohdy nevoní, nemají čisté oblečení a ano, bývají i pod vlivem návykových látek. Přesto se na ulici ocitli z nějakého důvodu, a pokud již učinili ten zásadní krok a navštívili zařízení sociálních služeb, je to známka toho, že chtějí pomoci.

„Zpočátku jsem se i já díval na bezdomovce skrz prsty. Nyní už však vím, že má kritika byla neoprávněná. Mnozí uživatelé si za svůj stav nemohou, tudíž není na místě to, abychom je odsuzovali. Nejen my, pracovníci, ale celá společnost!“ uvádí pracovník Martin.

„Je hrozně jednostranný pohled brát lidi bez domova jako opilce, co pochtívají peníze po nádražích. V průběhu profese, kterou vykonávám, jsem zjistil, že to jsou lidé i inteligentnější, zručnější a mnohdy přátelštější, než ti, co mají práci a střechu nad hlavou,“ říká respondent Michal.

„I bezdomovci jsou lidé, jsou taky něčí děti, rodiče a příbuzní, jsou to osobnosti! Každý z nich má společnosti rozhodně co nabídnout,“ komentuje situaci Pavlína.

„V průběhu práce s bezdomovci jsem se zbavila jakéhosi ostychu z nich, jednoznačně jsem teď tolerantnější ke všem, co nějak vybočují. Uvědomíte si totiž, jak složité příběhy se tím vším

skrývají a jak snadné je se v dnešní době do podobné situace dostat,“ přiznává pracovnice Tereza.

Všichni čtyři respondenti přiznávají, že i oni dříve patřili k většinové společnosti, co se od lidí bez domova odvrací, na ulici je obcházejí a doufají, že jimi nebudou osloveni. Praxe v zařízení sociálních služeb je však utvrdila v tom, že jsou to *normální* lidé, co měli možná v životě jenom smůlu. Pokud je nebudete brát jako rovnocenné partnery a dívat se na ně „shora“, tak jim určitě nepomůžete.

6.1.2 Multidisciplinárnost

Jako teoretik mohu potvrdit, že s termínem „multidisciplinárnost“ jsem se v průběhu studia sociálních oborů setkávala nesčetněkrát. O tom, jak je to však nezbytné pro praxi jsem se přesvědčila až tímto výzkumem k diplomové práci. Těžko posoudit, zda je to charakterem mé cílové skupiny nebo oblastí sociální práce obecně. Každopádně pro pomáhání osobám bez domova je rozhled ve všech různých oblastech nutný.

Nejlépe to vyplyne z podrobnějšího členění sousloví „osoby bez přístřeší“. Skrývá se pod ním totiž mnohem více významů, než fakt, že jsou to lidé, co nemají domov. Kategorie vznikly analýzou rozhovorů čtyř respondentů, přičemž každý z nich jmenoval skupiny jiné. Domnívám se tedy, že ani následující výčet není vyčerpávající, ale že se jedná pouze o nástin okruhu osob, se kterými pracují či v minulosti někdy pracovali v různých zařízeních sociálních služeb.

6.1.2.1 Lidé do 30 let

Obecně mladí lidé jsou snáze motivovatelní ke změně životního stylu, mnohdy se na ulici potřebují jen „vybouřit“ a užít si pocit svobody. „*Velkým vzorem jsou pro ně vrstevníci z řad běžné společnosti, kteří chodí ve značkovém oblečení, mají chytré telefony a podobně. Naši uživatelé chtějí být jako oni, dosáhnout tohoto standardu. O to lépe se nám daří je ke změně motivovat,*“ říká pracovník Michal. Specifikou skupinou jsou také mladí dospělí, co odcházejí z dětského domova, taktéž jich v zařízení pro bezdomovce není málo. Zde by se měl zajímat zejména stát a preventivními opatřeními zabránit tomu, aby se tento člověk na ulici vyskytl.

6.1.2.2 Lidé vracející se z výkonu trestu

Dva respondenti v průběhu rozhovoru zmínili i osoby vracející se z výkonu trestu. Jsou specifictí v tom, že mívají většinou zažitý nějaký řád, nemají problém s dodržováním pravidel. „*Jeden můj klient si dokonce vedl svůj deníček, kde měl napsaný seznam úkolů. Ty plnil okamžitě, tentýž den, což u nás nebývá zvykem. Konkrétně tento uživatel se pak také rychle navrátil i do společnosti, což nás pracovníky velmi motivovalo a povzbudilo k další práci,*“ říká Pavlína.

6.1.2.3 Lidé handicapovaní

Lidé s handicapem, ať už zdravotním, či duševním, to nemají jednoduché ve většinové společnosti, natož pak v „komunitě“ bezdomovců. Běžně navštěvují zařízení sociálních služeb pro osoby bez přístřeší, z čehož vyplývá také důležitost odborné připravenosti pomáhajícího pracovat i s těmito typy klientů.

6.1.2.4 Lidé závislí na návykových látkách

U lidí žijících na ulici není závislost na návykových látkách ničím výjimečným, z výzkumu vyplývá zajímavost, že mladší uživatelé experimentují spíše s drogami, kdežto starší dávají přednost alkoholu. Problém pak nastává, pokud se omamná látka stane překážkou v zařazení do společnosti.

6.1.2.5 Lidé zadlužení

Dluhy bývají poměrně častou příčinou života na ulici, který je specifický navíc v tom, že pokud se nebude včas řešit, nepříznivá situace se bude jenom prohlubovat. Motivace klienta ke změně není snadná, patří k nejproblematičtějším, a to vzhledem k dlouhodobému plánování.

6.1.2.6 Lidé nezaměstnaní

Zvláště věková skupina nad 50 let má problém práci sehnat. „*V praxi se setkáváme s tím, že by i chtěli, sami oslovují firmy a navštěvují je, nicméně pro trh práce již nejsou žádoucí,*“ říká respondent Martin.

6.1.2.7 Lidé nesoběstační

Respondenti přiznali, že v zařízeních sociálních služeb, nejsou výjimkou ani lidé nesoběstační. Přestože je podmínkou absolutní soběstačnost pro vstup do služby, přiznávají, že s přivřenýma očima přijímají i ty osoby, co s tímto mívají potíže. *„Je to pro nás sice práce navíc, ale často jsme pro tyto lidi poslední možností. Nemají kam jít, proto jim poskytneme alespoň základní servis v podobě jídla, hygienického zázemí a podobně,“* přiznává pracovník Michal. *„V rámci našeho města nejsou bohužel jiné služby, které by tuto situaci řešily,“* dodává.

6.1.2.8 Seniori

Velkým problémem v České republice je nedostatek domovů pro seniory, což zapříčiňuje i sociální vyloučení. Těchto lidí v zařízeních pro osoby bez přístřeší není málo. *„Je mi jich velmi líto. V naší republice musí prostě někde dojít ke změně, jinak budou tito lidé umírat venku, u vody. To je špatně,“* svěřuje se pracovník Martin. Doplňuje to i respondent Michal slovy, že je jich čím dál více.

6.1.2.9 Ženy

Ženy bývají více ohrožené životem na ulici, ať už z hlediska krádeží, násilí, tak i z důvodu sexuálního zneužívání. *„Ženy u nás často vyhledávají zázemí a bezpečí, jsou také lépe motivovatelné k hledání ubytoven,“* říká pracovnice Pavlína.

6.1.2.10 Ti, co pomoc nechťejí

Specifickou skupinou osob bez domova jsou také ti, co o pomoc pracovníka nestojí. Přišli do zařízení proto, že mají hlad, jsou špinaví a nemají oblečení. O víc nestojí. Cílem pracovníků je udržet uživatele alespoň na stejné úrovni nepříznivé sociální situace, aby se neprohlubovala. V podstatě přijímají to, co je jim dáváno.

„Pokud klient nespolupracuje, nemůžeme je samozřejmě nutit. Záleží jen na něm, jak službu využije, zda jen hygienický a potravinový servis, nebo i poradenství. Je dospělý a svéprávný, musí se rozhodnout sám,“ komentuje respondentka Pavlína.

Svůj názor vyjádřila i Tereza: *„Myslím, že úplně nejtěžší je smířit se s tím, že někteří o vaši pomoc nestojí. Už si na současný způsob života zvykli a nechťejí nic měnit. Je těžké sama sobě přiznat, že i když vím, jak pomoci, tak to není žádoucí...“*

„Problém nastává v případě, kdy už uživatelé zneužívají nabízených sociálních služeb. Nesouhlasím s tím, že by měli všichni dostávat veškerý standard, co tady mají. Jídlo, sprchu, pračku zdarma. Protože oni jsou takto spokojeni a nechtějí nic změnit. Myslím, že tady už je něco špatně a že by tyto státní peníze měly přijít jinam. Lidem handicapovaným, matkám s dětmi apod.,“ zamýšlí se respondent Martin.

Pracovník pomáhající osobám bez domova se ve své profesi setkává s různorodou skupinou uživatelů. Všichni však mají jedno společné, a to je život bez domova. Jiné problémy má muž v produktivním věku vracející se z výkonu trestu, těhotná žena zcela bez finančních prostředků, či handicapovaný senior. Pracovník musí tyto informace nejen reflektovat, ale přizpůsobit jim celou sociální práci. Z tohoto taktéž vyplývá, že by měl mít pracovník odborný rozhled do různých koutů nejen sociální sféry. Měl by zvládat jak oblast zdravotnictví, trhu práce, dluhové poradenství, psychologické aspekty věkových skupin uživatelů, základy psychoterapie, aj.

Faktorem, který určuje sociální práci, je v neposlední řadě také doba, kterou člověk již strávil na ulici. Diametrálně se liší práce s mladým člověkem, co minulý týden opustil dětský domov, a se seniorem, co je ulici již více než 20 let.

6.1.3 Sisyfůvská práce

Respondent Martin nazval jedno ze specifik práce s osobami bez domova termínem „Sisyfůvská práce“. Vystihuje to situaci natolik, že jsem se rozhodla tento toto sousloví používat i v diplomové práci. *„Pojednává o tom, kdy pracujeme s uživatelem na nějakém problému, zbývá již poslední krok k úplnému vyřešení, nicméně klient v tom okamžiku selže. A začíná se znova,“* říká Martin, *„dotáhneme to na nějakou úroveň a pak naše práce vyjde vniveč.“*

„Vracet se po krocích zpátky je každého rozhodnutí. Pokud uživatel změnil názor a svůj krok si rozmyslel, budu to respektovat. Mým úkolem je pomáhat,“ říká respondent Michal.

V takových případech je velmi důležitá motivace pracovníka, aby stále nacházel sílu a nevzdával situaci druhých. Všichni respondenti se shodují v tom, že je nepostradatelná víra v to, že se uživatel zlepší, že dojde ke změně. Hlavně nad ním nelámat hůl.

6.1.4 I malý pokrok je úspěchem

Z mého výzkumu vyplývá, že práce s lidmi bez domova je zaměřena spíše na plánování v krátkodobém sledu. Prvním krokem jsou vždy základní fyziologické potřeby, tudíž jídlo, hygiena, teplé a bezpečné místo k odpočinku. Teprve poté má smysl řešit s uživatelem něco více, sociální dávky, ubytování, kontakt s rodinou atd.

U lidí, kteří směřují ke zlepšení své nepříznivé sociální situace, je třeba také všimnout si maličkostí. To, že lépe komunikuje, že se mu zvedlo sebevědomí, že je spokojený a má veselější náladu, že se zlepšil jeho zdravotní stav apod.

„Výsledky práce s bezdomovci nejsou ihned viditelné. Je to práce dlouhodobá a pracovník by si měl všimnout maličkostí a drobných krůčků klienta. Již to je dobře odvedená práce, a to je důležité si uvědomit,“ říká pracovnice Pavlína.

„Drobné úspěchy nám pak dávají sílu zvládat situace, které se nepodaří. Je však třeba si je uvědomovat a přijímat,“ zdůrazňuje Tereza, *„cesta do společnosti je mnohem delší a trnitější a podaří se jen minimu z uživatelů. Neúspěchů vás při této práci potká hodně.“*

6.2 Pomáhejte lidsky, ale profesionálně

Vlastnosti	Dimenzionální rozsah
Lidský přístup	Nepostradatelný
Profesionalita	Efektivní
Zájem o uživatele	Zdravý
Zájem o sebe sama	Nutný

Důkladnou analýzou všech rozhovorů jsem se snažila o neotřelý pohled na profesionální vztah pomáhajícího pracovníka s lidmi bez přístřeší. Základní premisou byl fakt, že lidský přístup je nepostradatelným nástrojem změny v životě bezdomovců, a to se mi v průběhu výzkumu nescetněkrát potvrdilo. Bez něj se uživatel nikdy ode dna neodrazí, nenabere sílu, nebude se snažit.

Přestože si řada uživatelů ráda *„hraje na tvrdáky“*, jak uvedla respondentka Tereza, potřebují mít jistotu v pracovníka, na kterého se mohou obrátit, kterému se mohou svěřit a ukázat všechny své slabosti a strasti. Tento odborník je zde od toho, aby ukázal cestu, aby

nabídl možnosti, možná jen proto, aby otevřel oči. A díky němu možná osoba bez přístřeší také jednou pozná bezpečí a jistotu domova.

K tomu, aby tato pomoc však byla skutečně profesionální a hlavně efektivní, je zapotřebí mnohem více, než jen titul před či za jménem. Troufám si říci, že se jedná o umění, o poslání, a že každý pracovník si v průběhu své praxe najde vlastní strategie k tomu, aby skutečně *uměl* pomáhat. Na následujících stranách bych ráda shrnula rady a přístupy čtyř respondentů a pevně věřím v to, že poslouží nejen jim, ale i všem těm, co nezanevřeli na lidi bez domova. Zaměřuji na oblast lidského vztahu jako takového, jak jej vybudovat, udržet, ale i využít k tomu, abychom dosáhli změny v životě jiného člověka.

6.2.1 S čím je třeba se narodit

V průběhu výzkumu vyšlo najevo, jak důležitá je osobnost pracovníka, respondenti jmenovali charakterové vlastnosti, které jsou podmínkou u pomáhajících profesí, respektive v práci s osobami bez domova.

V podstatě nejsou překvapující, ale pro úplnost považuji za nezbytné je alespoň zmínit: Jako pracovníci buďte trpěliví, empatičtí, taktní, pozitivní, získejte si uživatele svým nadšením, nakazte je optimismem. „*Určitě si nemyslím, že kdybych seděl s kamennou tváří a pohřebním výrazem, tak bude uživatel vstřícný a otevřenější ke komunikaci,*“ říká respondent Michal.

6.2.2 Co lze doporučit

Osobnost pomáhajícího jako taková, jeho charakter a vlastnosti, jsou neměnné, s tím se musíte jednoduše narodit. K tomu, abyste však byli jako pomáhající dobří a profesionální, je třeba mnohem více. V následujících bodech bych ráda shrnula doporučení mých čtyř respondentů, na kterých se shodli vždycky minimálně tři z nich, a – co je dobrá zpráva – můžete na nich průběžně pracovat a zdokonalovat se.

Úvodem bych zmínila jednu z nejdůležitějších rad – reprezentujte společnost běžných lidí, buďte vzorem. „*Styděl bych se před svými uživateli, kdybych před nimi nějak selhal, kdybych udělal něco špatně,*“ říká respondent Martin a potvrzují to i další pracovníci.

6.2.2.1 *Bud'te odborníky ve své profesi*

Mít nastudovánu problematiku bezdomovectví je, podle mého názoru, úplným základem pro výkon této profese. Přestože řadu věcí možná pozná mnohem lépe v praxi, teoretická příprava by se neměla podceňovat. Třeba poté snáze pochopíte lidi bez domova.

Multidisciplinární přehled je jeden z dalších předních předpokladů, což je i vzhledem k profesi očekávatelné. Pracovník by měl být svými znalostmi připraven na to, že bude někomu pomáhat. Není tam jen od toho, aby ukázal uživateli, kde si může oprát či uvařit. Měl by v nepříznivé situaci osobě bez domova nabídnout „x“ možných řešení, co by se právě teď dalo dělat. A bez všeobecného rozhledu to jednoduše nedokáže. Nezbytné je se také neustále vzdělávat. „*Pokud zjistíte, že máte někde mezery, musíte si sednout alespoň k internetu a dohledat si, co potřebujete vědět,*“ komentuje Martin. „*Jen těžko by se za vámi klient vracel, kdybyste mu na jeho situaci odpověděli větou, že nevíte, co s tím máte dělat,*“ doplňuje Michal.

6.2.2.2 *Bud'te lidští*

U všech čtyř respondentů se ukázalo, že jedna z nejdůležitějších věcí vůbec ve vztahu k uživateli je lidský přístup. Předpokladem je pochopení cílové skupiny, o čemž jsme se bavili v předešlé kapitole, ale to ovšem nestačí, důležité je se podle toho také chovat. Pracovníci uvádějí, že neformální přístup je jeden z nejlepších k tomu, abyste vůbec nějaký vztah navázali. Nehrát si na autoritu a byrokrata, ale ukázat, že jste tam pro uživatele a dát najevo, že jim můžete a hlavně chcete pomoci. Tohle by robot nedokázal. „*Musíte si při práci s nimi uvědomovat, že jsou to vaši rovnocenní partneři, jsou to normální lidé, nejsou o nic méně, než vy. Jsou citliví na to, pokud byste se snažili mít navrch. Jsou na to zvyklí z každodenního života, a pokud už se rozhodli využít nějakou sociální službu, je to základní předpoklad toho, že čekají pomoc, nikoli poučování a neosobní odměřený přístup. Neodsuzujte je za jejich minulost, jinak se vám nikdy neotevrou a nedovolí vám, abyste jim pomohli*“ radí respondentka Tereza.

Pracovník Martin hovoří dokonce až o vnitřním spojení s uživatelem: „*Určitě je vztah velmi důležitý, klient musí cítit, že je mezi námi nějaká spřízněnost, souhra, že si navzájem pasujeme. Kvalita toho všeho pak samozřejmě ovlivňuje výsledek naší společné práce.*“

„*Pracovník nesmí být k uživatelům odměřený, jednat se strachem, odstupem či odporem. Vnímají nás jako osoby, co chtějí pomoci, neublížili by nám. Snažte se být tím, kým ve skutečnosti jste, na nic si nehrajte,*“ potvrzuje pracovnice Pavlína.

Samozřejmě všeho s mírou, vždy je důležité zachovat si profesionální hranice a jistý odstup. Lidé bez domova jsou zkoušeni životem, ovládají mistrně manipulaci a využívají vše, co jim nabízíte. Tereza upozorňuje: „*Jakmile jim nastavíte prst, ukousnou vám celou ruku.*“

6.2.2.3 Zajímejte se o uživatele

Buďte jako pracovníci vstřícní, dávejte najevo váš zájem někomu pomoci. Uživatel musí vědět, že se na vás může kdykoliv obrátit, že si na něj vždycky uděláte čas a že jste tam pro něj. Je to dobrý předpoklad k budování důvěrného vztahu.

Zájem není časově ohraničený, projevujte jej neustále. Ptejte se, jak se jim daří, jak se jejich situace od minula zlepšila, zda jsou nějaké novinky v jeho životě. „*Musí cítit, že s nimi pracujete, vědět, že si pamatujete společnou dohodu,*“ říká Tereza.

„*Myslím si, že je velmi důležité dávat jim najevo, že nás jejich život zajímá, že se staráme o to, aby se jim lépe dařilo. A k tomu je, podle mého názoru, nejlepší ta neformální komunikace,*“ souhlasí Martin.

Zdmi zařízení to však nekončí, dodává Pavlína: „*Pokud klienta potkáme někde na ulici, tak ho neobcházíme, jako bychom ho neviděli. Pozdravíme jej, popovídáme si.*“

6.2.2.4 Naslouchajte

Dovednost naslouchání patří bezesporu k základům práce s lidmi obecně, výjimkou není ani cílová skupina lidí bez domova. Respondenti se shodují, že mnohdy uživateli stačí jen sdílení, pocit, že je „v tom“ někdo s ním, že jej poslouchá a vnímá. Ze života na ulici na to nejsou zvyklí, tam má každý svých potíží dost a nemá zájem starat se ještě o jiné.

„*Ne vždycky má klient zájem situaci řešit. Někdy se potřebuje prostě jen vypovídat. A my bychom měli poslouchat. I když ta řeč není souvislá, i když se nám zdá nepodstatná, či nesrozumitelná, neměli bychom jej přerušovat,*“ souhlasí respondent Martin.

„*Ne vždycky mají lidé na ulici možnost si s někým popovídat. My pracovníci jim tímto přibližujeme to přirozené prostředí, dáváme jim prostor, aby se znovu cítili jako lidé,*“ říká pracovnice Pavlína.

6.2.2.5 *Provázejte, ale buďte nároční, hodnot'te*

Otázce moci a pomoci je v teoretické části diplomové práce věnována celá podkapitola a já se na ni zaměřila i v části empirické. Uživatelé sociálních služeb pro osoby bez přístřeší jsou dospělí lidé, je důležité si uvědomit, že veškeré rozhodnutí je jenom na nich. Pracovník figuruje jako tzv. „průvodce“, jeho úkolem je možnosti řešení nabízet, nikoliv vnucovat.

„Věřím, že v každém uživateli je v hloubi duše snaha o normální život. Proto se jim snažím ukázat cesty, kterými by mohli jít. Zároveň jim připomínám, že je všechno na nich, jak se rozhodnou, že jsou to právě a jenom oni, kdo musí chtít,“ říká respondentka Tereza.

Jakási kontrola je však třeba vždycky, do jisté míry být náročný na uživatele, aby se ve svém životě někam posunul. Zpětná vazba je pro uživatele velmi důležitá, potřebují svoji činnost zhodnotit, ať už to jde směrem kladným, tak i záporným. Pokud máte vybudován vztah na pevných základech, přijímají výtky a doporučení, berou si je k sobě a snaží se o nápravu. Samozřejmě s výjimkou těch, co jakoukoliv pomoc druhých odmítají.

„Osvědčil se mi také osobní příklad. Když uživateli zadám například nějaký úklid a po jeho provedení se mi to nelíbí, tak se nebojím to pak udělat sám. Klient se většinou zastydí a příště je opravdu vidět posun. Ale zhodnocení jakékoliv je pro ně velmi důležité, bez toho to nejde,“ říká Martin.

6.2.2.6 *Motivujte, chvalte*

Otázka motivace osob bez domova by se dala obsáhnout klidně na celou diplomovou práci, jako jeden z nástrojů změny nepříznivé sociální situace. Z rozhovorů vyplývá, že je nezbytná, její forma je pak individuální a „šitá na míru“ každému uživateli, důležitým faktorem se ukázala také doba, kterou člověk žije na ulici. Nicméně shoda u všech respondentů panuje ve vysvětlování. Zdůraznit, proč je důležité zajít na úřad a vyřídit si průkaz totožnosti, proč je dobré zajet si k lékaři, jaké výhody bude mít absolvování rekvalifikačního kurzu atd. Nezapomínejte, že uživatelé jsou dospělí lidé, bonbony zabírají většinou jen na děti.

Jako jeden z motivačních faktorů se v průběhu výzkumu ukázal také vlastní názor pracovníka na situaci uživatele. Ne ve formě, že ho sdělují vždy a všude, jsou na jeho vyjadřování velmi opatrní. Nicméně když se sám klient zeptá, co si o tom pomáhající myslí, příp. jak by se zachoval on sám, má to na osobu bez přístřeší nepostradatelný efekt. *„Samozřejmě vždy hovoříme tak, abychom klienty neurazili!“* doplňuje Pavlína.

Chvalte, chvalte, chvalte. Oprávněně, ale i za malé pokroky. „*Chválu potřebuje každý. V zařízení se nám osvědčilo, že pokud uživatele pochválíme, má potom větší snahu se seberealizovat, rozhodně jej to aktivizuje. Takže jednoznačně ano,*“ potvrzuje Pavlína, „*pokud se navíc jednalo o nějakou práci pro naši organizaci – např. vymalování místnosti, větší úklid apod., pochvalou to nekončí. Nebráníme se i malým odměnám, kávě a podobně.*“

6.2.2.7 Dodržujte profesionální hranice

Otázce dodržování profesionálních hranic ve vztahu pracovník a klient jsme s respondenty hovořili dopodrobna. Nicméně se ukázalo velmi složité shrnout nějaká doporučení či obecný postup. Každý člověk je osobností, ať už vystupuje v roli pracovníka, nebo uživatele, dvojnásob zde platí přístup individuální. Zajímavostí pro mě bylo zjištění, že každý si pod pojmem *hranice ve vztahu* představí něco jiného. Nyní bych však ráda „vypíchlá“ to podstatné.

Základem, na němž se všichni respondenti shodli, je vytyčení hranic a jistých pravidel na počátku vztahu s uživatelem. Jedni pochopí vše hned, druhým to trvá a potřebují vše několikrát zopakovat. „*Každý člověk potřebuje mít jasně vymezenou roli, hranice, co si mohou dovolit a co již přijatelné není. A bezdomovci na tom nejsou jinak. Zde pak figurujeme my, pracovníci, abychom jim jistý řád nastavili – alespoň v zařízení,*“ komentuje problematiku respondentka Pavlína. Na začátku pracovního vztahu probíhá seznamování, nejen se zařízením jako takovým, ale i s jeho domovním řádem a pravidly, také s pracovníky. „*Při prvním setkání si ujasníme, jakým způsobem bude chtít uživatel sociální službu využívat, dohodneme se, jak bude chtít být oslovován a tak dále. Probereme také pozici pracovníka jako autority, do jisté míry, nikoli kamaráda,*“ doplňuje Pavlína, sociální pracovnice nízkoprahového denního centra.

„*Lidé bez domova často zkoušejí, co jsme ochotní obětovat, dovolit jim a podobně. Naším úkolem je pevně trvat na daných pravidlech, nepřekračovat je. Protože jakmile jednou povolíte, vymstí se vám to. Uživatelé začnou vyžadovat více a více a budou to zkoušet i jiní,*“ říká Tereza. Přestože všichni pracovníci jasně zdůraznili, jak je důležité profesionální hranice nastavit a dodržovat, přiznávají, že sami někdy povolili. Konkrétně.

- Pavlína: „*Darovala jsem uživatele dvacet korun na to, aby se dostala na důležitou schůzku na úřadě v sousedním městě.*“

- Martin: *„Jednou mi došla trpělivost a vybuchnul jsem na jednoho uživatele. Bylo to proto, že absolutně nedodržel pravidla pobytu v zařízení. Dodnes toho lituji.“*
- Michal: *„Snažil jsem se některým svým klientům pomoci tím, že jsem jim domluvil práci ve stavebnictví u svých známých.“*
- Tereza: *„Darovala jsem uživateli lístek na vlak, aby se mohl dostavit na lékařské vyšetření v sousedním městě.“*

Pokud bych měla předešlé situace shrnout a vyvodit z nich nějaké závěry, zajímavostí je, že mimo Martina svého kroku žádný z pracovníků nelituje a udělal by to klidně znova. Ne, že by to byly případy na denním pořádku, nicméně pořád občas zvítězí přístup lidský nad profesionálním. O to více je zde evidentní také úmysl, se kterým tak respondenti učinili, a sice pomoc uživateli v konkrétní tíživé situaci. Na závěr bych zde však ráda dala vykřičník, protože klient by toho mohl velice rád začít zneužívat. Zkušenosti má i pracovnice Pavlína: *„Když se uživatelka objevila znovu, brala to již jako normu a s mým odmítnutím byla nepříjemná. Já jsem byla samozřejmě ta zlá a mým úkolem poté bylo znovu profesionální hranice vytyčit.“*

6.2.2.8 *Bud'te šéfem*

Přestože jsme si výše popsali, jak moc je důležitý lidský, rovnocenný přístup, v průběhu rozhovorů s respondenty se nám vynořily situace, kdy je na druhou stranu nezbytné dát najevo, kdo je tady „šéfem“. Autoritativní přístup k lidem bez domova se osvědčil v konfliktních situacích mezi uživateli, kdy je potřeba vytyčit ve skupině jasné hranice, a také v případech, kdy klienti zkouší s pracovníkem manipulovat.

„Vzpomínám si zrovna na jeden případ, kdy mi uživatel cíleně lichotil, snažil se mě získat na svoji stranu a posouvat mé zásady. Nutné je si vždycky uvědomit tuto manipulaci a nedovolit mu v tom pokračovat,“ komentuje problematiku respondentka Tereza. *„Musím říct, že lidé bez domova ovládají manipulaci mistrovsky,“* dodává.

„Souhlasím s tím, že je důležité manipulaci rozeznat. I když pokud znáte uživatele již delší dobu, je to velice snadno rozpoznatelné. Stávalo se mi také to, že klienti si chtěli nějaké výhody vydobýt i pláčem,“ říká Pavlína.

„Uživatel je schopen vám navykládat milion věcí, kterými se vás snaží získat a zmanipulovat. Směřovat vás tam, kde on sám potřebuje. V této profesi platí známé: „Nevěřte všemu,“

co vidíte a slyšíte', zachovejte si chladnou hlavu a držte se svých zásad,“ radí respondent Michal.

6.2.3 Čím to můžete ještě podpořit

Pokud jako pracovník máte „v malíčku“ výše uvedené kompetence, troufám si říci, že jste skutečný profesionál. Snad už jen jedna maličkost, a to je vytvoření bezpečného prostředí pro setkávání se s uživateli. Přizpůsobte svoji kancelář tak, aby se stala místem útulným, příjemným. Aby byla připravena židle či křeslo jak pro pracovníka, tak pro klienta, ideálně v jedné komunikační rovině, aby nevznikala nadřazenost jedné strany.

Respondenti zdůrazňují také metodickou část kontaktu jako takového, a to pozdrav, podání ruky klientovi, představení sebe i zařízení, nabídnout podporu a pomoc. Myslím, že u profesí, kde se pracuje s lidmi, je to v dnešní době již automatické. A tak to má být.

6.3 Pracovník jako člověk

Pracovníci pomáhajících profesí denně řeší problémy jiných. Ti, jejichž posláním se stali lidé bez domova, na tom nejsou jinak, ba troufám si říct, že o to je to práce náročnější. Jejich úkolem je zvednout člověka mnohdy od úplného dna, motivovat jej k tomu, aby si po „x“ letech zcela přehodnotil svůj život. Je to práce s lidmi, kteří jsou mnohdy špinaví, zapáchající, hladoví, pod vlivem omamných látek. Kde tito pracovníci sami berou tolik sil? Rady a postřehy shrnují mí respondenti.

- Pavlína: *„Považuji za velmi přínosné probírání případů s kolegy, samozřejmě do určité míry. No, a pak je hlavní prostě ‚vypnout‘. Na to je nejlepší společenský život (smích)...“*
- Martin: *„Já čerpám hodně síly ve skvělém rodinném zázemí, taky v rybaření, ve sportu, v zahradničení. Mám výhodu v tom, že jakmile opouštím práci, dokážu profesi zcela vypustit a regenerovat se ve svém volnu.“*
- Michal: *„Myslím si, že je velmi důležité netahat si práci domů, udržet si odstup osobního a pracovního života, nenechat se úplně ovlivnit prací. Mně konkrétně pomáhá třeba to, že se snažím ukončovat rozhovor s klientem v pozitivním duchu. A z té mé psychohygieny bych rád jmenoval sport, relaxaci a hlavně pak zázemí jak v rodině, tak u přátel.“*

- Tereza: „Podle mě je nejhorší v sobě své pracovní postřehy, úskalí, ale i úspěchy dusit. Opravdu doporučuji projednávání případů jak s kolegy, tak na supervizi, já osobně řeším práci i doma tím, že přítel je zaměstnán v podobném zařízení. A i když by to mnozí mohli považovat za profesní hranici, mně to velmi pomáhá.“

I přes sebelepší snahu o odlišení osobního a profesního života se mi všichni respondenti přiznali, že usínají se svými uživateli, že je mají v hlavě, když jdou spát. Těžko se tomu dá asi vyvarovat, zvláště v případě nějakých krizových případů. I zde však já dávám vykřičník a radím: Myslete v prvé řadě sami na sebe, nezapomínejte na to, že jste taky lidé!

6.4 Podněty pro další výzkum

Vlastnosti a dimenzionální rozsah nelze pro tuto kategorii zobecnit, a to vzhledem k širokému záběru témat. Kapitola z výzkumu nevzešla otevřeným kódováním, spíše shrnuji to, co „zbylo“.

V průběhu analyzování rozhovorů vyvstala řada dalších otázek, které nechci pominout a možná by mohly někoho inspirovat k dalšímu výzkumu v oblasti bezdomovectví jako takového. Nebo stojí minimálně alespoň za zamyšlení... Bohužel se jedná o okruhy, které šly mimo můj výzkumný problém, jinak bych se je zcela jistě snažila zodpovědět. Teda, alespoň ty, které zodpověditelné jsou.

- První otázka je určitě na úspěšnost sociálních služeb pro osoby bez přístřeší, co se týče návratu do společnosti. Kolika procent lidí se to podařilo? A kolik z nich se vrátilo zase zpátky na ulici a proč?
- Jakým způsobem se člověk dostane až na úplné dno? Jaký sled událostí k tomu vede?
- Pokud se člověk dostane na ulici, za jakých okolností by byl schopen porušit své zažité hodnoty a překročit hranice např. v tom, že sní jídlo z popelnice? Je to otázka délky života venku?
- Zajímavá mi přišla i otázka darů od uživatelů. Proč je pracovníkům dávají, chtějí poděkovat, či jeho prostřednictvím něco získat? Co je k tomu vede a jak dary získávají?

- V průběhu rozhovoru pracovníka a osoby bez přístřeší je pracovník mnohdy tlačěn do kouta tím, že rozezná lež ze strany uživatele. Mají ji přiznat, nebo pokračovat ve hře, kterou klient nastolil?
- Jaký vliv hrají v pomáhání emoce pracovníka? Liší se pomoc uživateli, se kterým si „nesedli“ od jiného, kterého má raději? Jak se této nespravedlnosti vyvarovat a lze to vůbec?
- Jeden z velkých otazníků mi do hlavy nasadil i jeden z respondentů, a to je otázka zneužívání sociálních služeb. Kde je ta hranice a proč se s tím nic neděje? Proč jsou např. mladí lidé podporováni v zařízeních sociálních služeb tím, že zdarma a bez práce dostanou najíst, mohou se osprchovat, oprát si atd.?
- A jaká je sociální budoucnost České republiky, dojde v brzkém období k nějakým změnám, aby nemocní a senioři neumírali na ulici, protože chybí pomoc státu?

7 SUMARIZACE VÝSLEDKŮ A DOPORUČENÍ PRO PRAXI

Těžko lze shrnout profesionální pomáhání osobám bez přístřeší do pár vystihujících odstavců, přesto se o to pokusím. Pevně doufám, že se mi podaří zdůraznit nejvýznamnější momenty a zformulovat je do podoby doporučení a rad, tak jako bylo mým cílem.

1. **Oprostěte se od předsudků a berte osoby bez domova takové, jaké jsou.** Pokud nedokážete vnímat svoji cílovou skupinu jako rovnocenné partnery, rovnou na efektivní pomoc zapomeňte. Bod číslo jedna je základním předpokladem pro práci s lidmi bez přístřeší vůbec.
2. **Nenechte se zmást souslovím „osoby bez přístřeší“.** Skrývá se za ním obrovsky široká masa lidí, kteří mají sice společné to, že žijí na ulici, ale každý z nich je individualita a vy k nim takto musíte přistupovat. Že se jedná o člověka s duševním onemocněním? O člověka na invalidním vozíku? O těhotnou ženu? O seniora, co nemá kde dožít? Nebuďte překvapení, komu všemu budete návrat do společnosti zprostředkovávat. Vyplývá z toho jasný znak sociální práce s osobami bez přístřeší, a tím je multidisciplinárnost. Vzdělávejte se, nejen přípravně na toto povolání, ale i v průběhu. Nezakrňte.
3. **Buďte lidštití a zajímejte se.** Jste lidmi, nikoli roboty. A buďte takoví i v průběhu své práce. Na nic si nehrajte, nevytvářejte žádné masky. Buďte jednoduše takoví, jací jste. Největší odměnou vám bude důvěra uživatele a věřte, že si pak také nebude na nikoho hrát. Nepodceňujte také zájem o to, jak se klientovi daří, jak se jeho situace od minula zlepšila, co je nového. Ptejte se, nepředpokládejte. Dejte najevo, že o něj máte starost, že vám záleží na tom, jak se má. Naslouchejte.
4. **Nevzdávejte víru ve své uživatele.** Přestože se vám vaše práce mnohdy zdá Sisyfófská, a ona taková opravdu někdy je, neztrácejte víru v to, že se uživatel nezmění. Předpokládejte v každém z nich niterné přání vrátit se do normálního života a k tomu je motivujte a podporujte. Chvalte každičký úspěch, ať už je to nalezení nového zaměstnání, nebo jen úsměv na tváři vašeho klienta.
5. **Dodržíte profesionální hranice, zůstaňte šéfem.** I v sociálních službách musí být jasně vymezené hranice pracovníka a uživatele a je na vás, abyste to uhlídali. Řád a pravidla jsou pro život důležitá a pomozte s jejich dodržováním i vašim klientům. Dejte jasně najevo, pokud „přestřelí“. Nenechte s sebou manipulovat.

6. **Provázejte, ale buďte důslední, poskytnete zpětnou vazbu.** Vaši uživatelé jsou dospělé osoby, každá z nich je zodpovědná za svůj život a za svá rozhodnutí. Nečiňte to za ně. Pokud budete mít štěstí a podaří se vám vybudovat důvěrný vztah, možná se stanete průvodci jejich životem. Pak buďte důslední, poskytnete zpětnou vazbu. Každý člověk potřebuje být ohodnocen, potřebuje znát názor druhého, zvláště pokud je reprezentantem „normální“ společnosti.
7. **Buďte trpěliví, empatičtí, optimističtí.** Že nejste? Nevěřím tedy, že pracujete v pomáhajících profesích.
8. **Nepodceňujte prostředí.** Vytvořte příjemné a bezpečné místo ke komunikaci s uživatelem. Ukliděte si kancelář a přizpůsobte ji rovnocenným rozhovorům vás a osoby bez domova.
9. **Snažte se rozlišit osobní a pracovní život.** Ano, vím, slýcháváte to dnes a denně. Kdo z vás to však skutečně poctivě dodržuje? Naučte se to!
10. **Myslete sami na sebe.** Najděte si čas na relaxaci, na sport, na přátele, na rodinu, na dobrou knihu, na přírodu. Na cokoliv. Hlavně se u toho pokuste „vypnout“, vypusťte pro tu chvíli všechny své uživatele z hlavy. Jinak brzy zešedivíte.

Nelze celou práci s osobami bez přístřeší shrnout do deseti bodů, a už vůbec ne zobecnit na celou populaci. Nicméně jsem se vám, pomáhajícím, pokusila zmapovat přístupy, které se mým respondentům osvědčily, příp. neosvědčily během práce s lidmi bez domova. Cílem všech jmenovaných bodů je jediné: Mít klienta na své straně, získat jeho důvěru a dovolit mu, aby se sám otevřel a sdělil vám nejtajnější kouty svého života. Pokud se tak stane, važte si toho, protože máte do jisté míry v rukou osud jiného člověka. Buďte mu pomocníkem k tomu jej změnit. Držím palce.

ZÁVĚR

Osoby bez přístřeší jsou specifickou skupinou obyvatel, většinou jsou buď opovrhováni, nebo přinejlepším ignorováni. O to více si vážím všech profesionálních pomáhajících, kteří na ně nezanevřeli a snaží se je mnohdy z úplného dna navrátit do společnosti. Cesta to však není jednoduchá, je plná překážek a nástrah a lidem bez domova často docházejí síly a motivace. Proč se vracet někam, kde ho nechtějí? Je to vůbec možné? A kde začít? Kde hledat pomoc? Osoby žijící na ulici většinou nemají u koho hledat oporu, s rodinnými příslušníky rozvázali vztahy, „kolegové“ venku nejsou přátelé, společnost se na ně dívá s despektem. Mnohdy jsou to právě pouze pracovníci v zařízeních sociálních služeb, kteří jim jednoduše „zbyli“.

Najednou se ocitají v rukou cizího člověka, který jim chce sice pomoci, avšak neví v čem. Někdy stačí jídlo, jindy teplá postel. Může to však také být nalezení stálějšího zaměstnání a ubytování, znovu-navázání vztahů s rodinou, řešení zdravotních problémů. K tomu, aby pomoc pracovníka byla efektivní a aby měla skutečně smysl, je, dle mého názoru, nezbytností vybudování takového vzájemného vztahu, který by byl nejen důvěrný a respektující, ale který by mohl být právě prostředkem k řešení nepříznivé sociální situace klienta.

Na této premise jsem taktéž formulovala výzkumný problém této práce: Jaká jsou specifika lidského vztahu jakožto nástroje změny v sociální práci s osobami bez přístřeší? Jak profesionální vztah navázat, udržet a „využít“ ve prospěch situace uživatele? Cílem práce pak bylo zmapovat přístupy, které se pracovníkům osvědčily, příp. neosvědčily právě při budování vztahu s lidmi bez domova. A já doufám v to, že byly tyto cíle naplněny.

Přestože výpovědi respondentů ukázaly, že „ideální“ cesta k navázání profesionálního vztahu s osobami žijícími na ulici je utopií a nelze ji vzhledem k individuální práci s každým jedincem zobecnit, o jakousi sumarizaci jsem se i tak pokusila. Výsledkem je 10 rad, které se pracovníkům osvědčily a jdou ruku v ruce s budováním důvěrného a respektujícího vztahu, který je potažmo dobrým základem pro otevření se klienta a následné řešení jeho nepříznivé sociální situace. Držím palce všem těm, co i přes negativní pohledy široké veřejnosti nevzdali víru v uživatele, jejichž smolným osudem je život na ulici. A pevně věřím v to, že některým bude tento text i dobrým rádcem.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BABICKÁ, Regina. Pomoc a kontrola. In: *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork, 2007, 249 – 254. ISBN 978-80-254-4001-8.
- [2] BARTÁK, Miroslav. *Zdravotní stav populace bezdomovců v České republice a jeho determinanty I. Bezdomovectví v zrcadle veřejné politiky*. Kostelec nad Černými lesy, Institut zdravotní politiky a ekonomiky, 2004. ISBN 80-86625-15-X.
- [3] BELZ, Horst a Marco SIEGRIST. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení: východiska, metody, cvičení a hry*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-479-6.
- [4] BERNATÍK, Tomáš. *Analýza Terénního programu Samaritán a plán jeho rozvoje*. Zlín, 2009. Diplomová práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně.
- [5] CLOUD, Henry a John TOWNSEND. *Rozhovory o hranicích*. Praha: Návrat domů, 2005. ISBN 80-7255-120-5.
- [6] CULLEY, Sue a Tim BOND. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-452-6.
- [7] FITZPATRICK, Suzanne, Peter KEMP a Suzanne KLINKER. *Bezdomovectví: přehled výsledků výzkumů z Velké Británie*. Kostelec nad Černými lesy, Institut zdravotní politiky a ekonomiky, 2004. ISBN 80-86625-15-X.
- [8] GEGGENBÜHL-CRAIG, Adolf. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-302-4.
- [9] GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: Tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. ISBN 978-80-7387-394-3.
- [10] GIDDENS, Anthony. *Sociologie*. Praha: Argo, 1999. ISBN 80-7203-124-4.
- [11] GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce pro pedagogické obory*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.
- [12] HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-569-1.
- [13] HAASOVÁ, Jana. *Jak žijí v Olomouci ženy bez domova*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2005. ISBN 80-244-1238-1.

- [14] HRADECKÝ, Ilja a Vlastimila HRADECKÁ. *Bezdomovství: extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, občanské sdružení, 1996.
- [15] HRADECKÝ, Ilja. *Definice a typologie bezdomovectví*. Praha: Naděje, občanské sdružení, 2007. ISBN 978-80-86451-13-8.
- [16] JANEBOVÁ, Radka. Sociální práce. In: *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork, 2007, 75 – 85. ISBN 978-80-254-4001-8.
- [17] JŮN, HYNEK. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-590-5.
- [18] KALOUSEK, Luděk. Role profesionálního terénního pracovníka. In: *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork, 2007, 129 – 141. ISBN 978-80-254-4001-8.
- [19] KAPPL, Miroslav. *Metody sociální práce s jednotlivcem*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2004. ISBN 80-7041-846-X.
- [20] KLÍMA, Petr. Kontakt. In: *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork, 2007, 127. ISBN 978-80-254-4001-8.
- [21] KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-922-4.
- [22] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Tajemství úspěšného jednání*. Praha: Grada Publishing, 1995. ISBN 80-85623-84-6.
- [23] MAŇÁK, Josef a Vlastimil ŠVEC. *Pedagogický výzkum v teorii a praxi*. Brno: Paido, 2004. ISBN 80-7315-078-6.
- [24] MAREK, Jakub, Aleš STRNAD a Lucie HOTOVCOVÁ. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.
- [25] MAREŠ, Petr. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. ISBN 80-85850-61-3.
- [26] MAROON, Istifan. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0180-9.

- [27] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003a. ISBN 80-7178-549-0.
- [28] MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003b. ISBN 80-7178-548-2.
- [29] MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- [30] MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- [31] MLČÁK, Zdeněk. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě, 2005. ISBN 80-7368-129-3.
- [32] National Association of Social Workers: *Standards for the classification of social work*. Washington D.C.: NASW Press, 1981.
- [33] OPATRŇÝ, Aleš. *Pastorační péče v méně obvyklých situacích*. Praha: Pastorační středisko sv. Vojtěcha při Arcibiskupství pražském, 1998. ISBN 978-80-2389-101-0.
- [34] PRŮDKOVÁ, Táňa a Přemysl NOVOTNÝ. *Bezdomovectví*. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-100-0.
- [35] SCHMIDBAUER, Wolfgang. *Syndrom pomocníka*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-369-7.
- [36] SCHWARTZ, Bernard a John V. FLOWERS. *Jak selhat jako terapeut: 50 způsobů, jak ztratit nebo poškodit svého klienta*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0074-1.
- [37] STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu – postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X.
- [38] ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [39] ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.

- [40] VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-414-4.
- [41] VÁGNEROVÁ, Marie, Ladislav CSÉMY a Jakub MAREK. *Bezdomovectví jako alternativní existence mladých lidí*. Praha: Karolinum, 2013. ISBN 978-80-246-2209-5.
- [42] VALOUŠEK, Chrudoš a Alina KUBICOVÁ. *Metodologie I*. Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity, 2005. ISBN 80-7368-119-6.
- [43] VÁVROVÁ, Soňa. *Doprovázení v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0087-1.
- [44] VĚTROVEC, Martin. Práce na motivaci ke změně chování s klienty na ulici. In: *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork, 2007, 189 – 199. ISBN 978-80-254-4001-8.
- [45] YALOM, Irvin. *Chvála psychoterapie*. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0210-3.
- [46] ZAHRADNÍK, Michal. Já – Ty: Pracovník a klient v kontaktu – principy a východiska. In: *Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork, 2007, 157 – 175. ISBN 978-80-254-4001-8.

SEZNAM ELEKTRONICKÝCH ZDROJŮ

- [1] Česká republika. Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. dubna 2006 o sociálních službách. In: Sbírka zákonů České republiky. 2006, částka 37, s. 1257–1289. ISSN 1211-1244. Dostupné z WWW: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonInfo.jsp?idBiblio=62334&fulltext=&nr=108~2F2006&part=&name=&rpp=15#local-content>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Aj.	a jiné
Apod.	a podobně
Mj.	mimo jiné
Např.	například
Obr.	obrázek
Příp.	případně
Tj.	to je
Tzv.	takzvaně

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1: Hierarchie lidských potřeb dle Abrahama Maslowa 1	13
Obr. 2: Hierarchie potřeb lidí bez domova dle Pascala Pichona 1	13
Obr. 3: Schéma sociální práce 1	24
Obr. 4: Kolo změny 1	36

SEZNAM PŘÍLOH

PI: Schéma rozhovoru

PII: Přepis rozhovoru s respondentem 1

PIII: Přepis rozhovoru s respondentem 2

PIV: Přepis rozhovoru s respondentem 3

PV: Přepis rozhovoru s respondentem 4

PŘÍLOHA P I: SCHÉMA ROZHOVORU

1. Úvod – Představení respondenta

- Jméno, věk?
- Praxe v oblasti sociální práce s osobami bez přístřeší – jak dlouho, na jaké pozici, o jaký druh sociální služby se jednalo?
- Jak jste se dostal/a k tomuto zaměstnání? Byla to volba / zkouška / poslání?

2. Profesionální pomáhání osobám bez přístřeší

- Považujete práci s osobami bez domova v nějakém směru za specifickou?
- Co je, podle Vás, na této práci nejtěžší?
- Co Vám na druhou stranu dělá radost?
- Naplňuje Vás Vaše práce? V čem konkrétně?
- V průběhu práce s bezdomovci – změnil se Vám Váš pohled na tuto cílovou skupinu? Jakým směrem?
- Jaký obecně máte vztah k cílové skupině, s níž pracujete?
- Jaký by, podle Vašeho názoru, měl být pracovník pomáhající osobám bez přístřeší? Jaké vlastnosti či dovednosti by mu určitě neměly chybět?

3. Profesionální vztah s osobami bez přístřeší

- Souhlasíte s tvrzením, že kvalita vztahu uživatele a pracovníka ovlivňuje výsledek práce? Proč ano / ne?
- Představte si první kontakt Vás jako pomáhajícího pracovníka s úplně novým uživatelem. Co je, podle Vás, v tomto prvním kontaktu nejdůležitější? Snažíte se nějak zapůsobit? Jaká / Jaký se snažíte být?
- Rozhovor bývá při sociální práci jednou z klíčových metod. Jsou nějaká specifika, jak hovořit s osobami bez domova?
- Jak Vy osobně si budujete vztah s lidmi bez přístřeší? Jak si u nich získáváte důvěru?
- Jakým způsobem své uživatele motivujete? Co konkrétně zabírá na osoby bez přístřeší?
- Vyjadřujete před uživateli vlastní názor na jejich situaci?

- Kontrolujete své uživatele ve věcech, na kterých jste se společně dohodli? Co když je ne/splní?
- Řešíte své uživatele i mimo pracovní dobu? S kým, proč a v čem Vám to pomáhá?
- Stále slyšíte: „Dodržujte profesionální hranice“. Proč si myslíte, že je to tak důležité? Máte nějaké vlastní strategie?
- Stala se Vám někdy situace, kdy jste profesionální hranice překročili? Kdy a proč? Bylo to správné rozhodnutí?
- Stala se Vám někdy situace, kdy jste za uživatele učinili zcela vědomě nějaké rozhodnutí? Kdy a proč? Byl to správný krok?
- Stala se Vám někdy situace, kdy jste byl/a klientem manipulován/a? Jak jste se zachoval/a?
- Půjčili jste uživateli někdy peníze? Přijali jste dar?
- Ocitli jste se někdy v situaci, kdy by Vám uživatel/ka vyjadřoval/a náklonnost? Jak jste se zachoval/a?
- Rozplakal se Vám někdy uživatel? Jak jste se v takové situaci zachoval/a?
- Provázel Vás někdy během Vaší práce strach či odpor? Jak jste se zachoval/a?
- Vybavujete si nějakou situaci, nějaký případ, kdy se Vám Vaše odvedená práce s uživatelem skutečně podařila, kdy jste měl/a dobrý pocit? Můžete ji, prosím, popsat blíže?
- Vybavujete si nějakou situaci, nějaký případ, kdy jste naopak jako pomáhající pracovníci selhali? Můžete mi ji, prosím, popsat blíže?
- Jste vzorem pro své uživatele? Resp. snažíte se být?
- Vážíte si svých uživatelů? Máte je rád/a? Usínáte s nimi? :-)

4. Závěr

- Během Vaší dlouholeté praxe s osobami bez domova – zůstávají nějaké otázky nezodpovězeny?
- Co byste poradil/a všem pomáhajícím, jejichž cílová skupina jsou právě osoby bez přístřeší? Co si myslíte, že je v takové práci nejdůležitější?
- Denně řešíte problémy jiných. Co děláte Vy pro své zdraví, abyste se z toho nezbláznil/a?
- V čem si myslíte, že jste jako pomáhající profesionál dobrý? Pochvalte se! :-)

PII: PŘEPIS ROZHOVORU S RESPONDENTEM 1

Respondent 1: Monika

Datum: 5. 6. 2013, 19:00 – 20:00

Místo: Domácnost respondentky, Jižní Svahy Zlín

K: Takže dobrý den, já se jmenuji Mizerová Kateřina a dělám s Vámi výzkum na diplomovou práci, která má název „Lidský vztah jako nástroj změny v sociální práci s osobami bez přístřeší“. Na úvod bych Vám chtěla říct, že tato práce je... Tento výzkum je anonymní, jméno, které mi řeknete, může být buď vymyšlené, nebo může být Vaše a veškeré údaje budou sloužit výhradně pro zpracování této práce. A kdybyste chtěla, můžete kdykoliv – v průběhu, nebo i po skončení, z tohoto výzkumu odstoupit, a to i bez udání důvodu. Jenom řeknete, že nemáte dál zájem a já to budu respektovat. Hm, souhlasíte tady s tím úvodem, co jsem Vám teďka řekla?

M: Ano, souhlasím.

K: Takže já bych přešla rovnou k těm otázkám. Na úvod bych ráda byla, kdybyste se mi trochu představila – Vaše jméno, buď skutečné, nebo vymyšlené – to, které byste chtěla, aby bylo v práci uváděné, a Váš věk a praxe v sociální oblasti.

M: Takže dobrý den (*smích*). Jmenuji se Monika a je mi 25 let a praxi v sociální oblasti mám dva roky s osobami bez přístřeší na pozici sociálního pracovníka v nízkoprahovém centru pro osoby bez přístřeší.

K: A jak jste se k tomuto zaměstnání dostala? Mám tady na výběr, zda to byla volba, zkouška, nebo posláním?

M: No, takže jsem si hledala práci samozřejmě po škole a toto místo vlastně bylo aktuálně volné. Samozřejmě jsem to chtěla zkusit, protože vlastně lidé bez domova mě zajímali, rovněž i osoby závislé na omamných látkách a podobně.

K: *Přítakání*. Považujete tuto práci v nějakém směru za specifikou? V nějakém směru zvláštní?

M: No, tak určitě to nejsou standardní klienti (*smích*), kteří přijdou vlastně slušně oblečení, nějak vyvonění apod. Tak, klienti vlastně přijdou samozřejmě že v opaku (*smích*). A ta práce je úplně vlastně jiná, protože ti lidé bydlí vlastně i na ulici, dochází do té služby, aby využili

s nějakým cílem tu službu. Takže musí i ten pracovník nějakým způsobem přistupovat jako specificky a adekvátně k té cílové skupině. Tak, aby ten pracovník nebyl nějakým způsobem odměřený a zároveň vlastně nějaký odstup a odpor.

K: Co je podle Vás nejtěžší na této práci?

M: Nejtěžší? Tak samozřejmě asi nějaké ty předsudky společnosti. A taky... vlastně, že ty výsledky práce s klienty nejsou tak hned viditelné. Ta práce musí být vlastně dlouhodobá a měl by se ten pracovník zaměřovat spíše na ty menší výsledky a maličkosti a všimnout si jich. Protože to může vést vlastně i k syndromu vyhoření.

K: *Přítakání*. Máte nějaké zkušenosti se syndromem vyhoření?

M: No.... (*Smích*). Tak samozřejmě vlastně když ten klient se dlouhodobě nachází v té situaci a ten stav je vlastně neměnný, nebo aspoň to ten pracovník může třeba vidět, nějakým způsobem předpokládat, tak může to vést vlastně i k nějakému opačnému efektu u pracovníka. Že neví třeba už jakým způsobem spolupracovat, ale snažíme se právěže u těch pracovníků... na ty pracovníky a na klienty, na tu práci, dívat trochu jinak. A být pozitivnější a sami aby nás to motivovalo.

K: Co Vám dělá tedy radost na této práci? Co je to pozitivní?

M: No, tak samozřejmě asi že pomáhat lidem. Vlastně když vidíte ty lidi, kteří jsou na tom nejhůře, jsou to vlastně lidé, kteří jsou na okraji společnosti... nikdo si jich nevšímá, naopak všichni lidé odvracejí oči od nich, aby se s nima nemuseli třeba bavit, tak odestoupí trochu dále. A to pozitivní na tom je, že ti lidé si vlastně všímají i těch drobností, které jim vlastně dáváte. Jsou to vlastně lidé, kteří dochází za účelem třeba té pomoci a my jim poskytneme třeba jídlo. Běžní lidé si třeba nějakým způsobem neuvědomují, že to jídlo mají každý den a tito lidé si navíc jsou za to vděční. S pokorou to třeba přijímají a třeba to samé i to vyslechnutí, že každý člověk má možnost si popovídat s přáteli a tito lidé vlastně spíše naopak se jim lidé vyhýbají a my jim naopak poskytujeme to přirozené prostředí. Kde mají vlastně to záze-
mí, můžou si přijít povykládat, pohovořit... tak, aby se cítili dobře a znovu jako lidé.

K: *přítakání*. A v tomto Vás ta Vaše práce i naplňuje nebo jsou vlastně i nějaké jiné věci, proč to vlastně děláte? Je to pro Vás jenom zaměstnání? Nebo to děláte proto, že pomáháte?

M: Hmm... Tak určitě to není jenom zaměstnání, že tito lidé vlastně nejsou jako prostředkem k práci, že to není jako ve fabrice. Takže... Určitě to vnímám jako poslání pomáhat těmto lidem, protože každému se může stát, že se ocitne v této situaci a jak i vlastním přičiněním,

tak i v důsledku třeba i vnějších vlivů se může každý stát bezdomovcem. A nesmíme zapomenout taky na to, že tito lidé jsou taky něčí děti, něčí vlastně rodiče a příbuzní.

K: V průběhu práce s bezdomovci – změnil se Vám Váš pohled na tuto cílovou skupinu? Případně jakým směrem?

M: No, tak samozřejmě, že se změnil. Když jsem vlastně nastoupila do práce, tak jsem... všechny ty věci byly spíše na úrovni teoretické a zpočátku jsem měla třeba i strach z nějakých reakcí od klientů, jak se můžou chovat v nějakých situacích a podobně. Ale poslední... později teda jsem si uvědomila, že jsou to všichni lidé, kteří mají různé chování, charaktery lidí a různé osobnosti jsou to. Takže se to spíše změnilo k pozitivnímu, že je vnímám jako ostatní lidi, které jako ve zbytek společnosti.

K: *Přítakání*. Měla jste někdy i třeba strach z toho, že by Vám mohli nějakým způsobem ublížit?

M: Ne (*smích*). Ne, právěže neměla jsem žádný strach, protože když s nimi pracujete, tak je vnímáte jako ostatní lidi, tak na ulici, tak jako své přátele, tak ostatní lidi. Je to jenom tím, jak tito lidé vypadají, že mají jiné oblečení a nedodržíjí důkladně vesměs svoji hygienu a v tom žádný jiný problém není. Pokud byste tyto lidi potkali na ulici a byli dobře oblečení v ten den, tak si jich ani nevšimnete a určitě je ani neobejdete obloukem.

K: A jaký máte obecně vztah k této cílové skupině, s níž pracujete? K osobám bez přístřeší...

M: Ano, tak pozitivní určitě. Pozitivní... Ráda s nimi pracuji, protože se setkáváte s různými lidmi, každý má jiný charakter a osobnost a ty situace... a je všechno vlastně specifické, individuální a tito lidé jsou... příjemní. Když vlastně se otevřete... když vlastně se klienti otevrou, tak nevidíte žádný rozdíl mezi ostatními a jimi.

K: *přítakání*. A jaký by, podle Vašeho názoru, měl být pracovník, co pomáhá těmto lidem? Jaké by měl mít vlastnosti, dovednosti, ...

M: *Odkašlání si*.

K: Ehm, jaký by měl být prostě.

M: Ehm... Tak určitě by neměl být ten člověk povrchní. Jo? A měl by být empatický a měl by být vlastně vytrvalý a ... a samozřejmě lidský, lidský přístup a prosociální. Tím způsobem taky že... By měl vytyčit jasné hranice a mít přirozenou autoritu.

K: V čem si myslíte, že je to tak důležité právě ta autorita a ty hranice?

M: Tak samozřejmě, že to každý člověk potřebuje, mít jasně vymezenou roli a autoritu. A mezi těmito a ostatními lidmi v tom není rozdíl. Jo? Že i v tom přístupu pracovník a klient potřebují vlastně mít jasné hranice, to, co mohou si vlastně dovolit. A to, co je přijatelné a co není.

K: *Přítakání.* My se k těm hranicím dostaneme ještě za chvíli. A teďka bych přešla tady k tomu vztahu jako takovému, který je vlastně gró tady té diplomové práce. Souhlasíte s tvrzením, že kvalita vztahu uživatele a pracovníka ovlivňuje výsledek té sociální práce?

M: Tak určitě si myslím, že ano. Pokud vlastně ten klient vlastně dochází do toho zařízení a mluví s tím klíčovým pracovníkem nebo s tím sociálním pracovníkem a vnímá, že ten pracovník má dostatek zkušeností nebo vědomostí, tak určitě se na něj příště i obrátí, protože vidí v něm vlastně to, co potřebuje. A že mu může, dokáže nějakým způsobem pomoci. A tím vlastně získává i tu důvěru. Že se na ně může obrátit v případě nějaké krizové události a můžou spíš vlastně spolu spolupracovat ještě blíže.

K: Stávalo se Vám to běžně, že za Vámi docházeli v těch krizových situacích, nebo to bylo spíše výjimečné?

M: Ano. Tak klienti vlastně jsme si... když jsme spolu spolupracovali, tak samozřejmě, že jsme si vyjasnili nějaké hranice a vyřešili sociální situaci s tím, že jsme nadále průběžně řešili tu situaci a pokud vlastně klient vlastně svoji situaci průběžně nějakým způsobem vyřešil, nebo už jsme se domluvili na nějakém individuálním řešení, tak v případě nějaké další akutní situace nebo dalších změn, kterých se třeba nedokázal sám nějakým způsobem třeba vyřešit nebo pomoc, tak naši pomoc vyhledal. Spíše každý klient měl... vyhledával toho sociálního pracovníka, se kterým byl nejčastěji v kontaktu. Takže opakování vlastně toho kontaktu bylo dá se říct pravidelné a ten vztah přirozený, takže... že ten vztah vlastně mezi tím pracovníkem a tím klientem vlastně se prohloubil na tolik, že jej vyhledal v případě krize.

K: *Přítakání.* Bylo to tak, že když přišel uživatel do zařízení, kde v tu chvíli byl jiný pracovník, než Vy, tak si počkal na radši Vás? Nebo byl schopný tu situaci řešit třeba i s cizím v uvozovkách pracovníkem?

M: Hmm. Tak ono je tam otázka vlastně toho, že když přijde klient do zařízení a nikoho tam nezná, tak s ním, který pracovník poprvé s ním naváže kontakt, tak následně jej také vyhledá, protože už je to prvotní osoba, se kterým už hovořil a nechce dále probíhat další vztah a rozebírat to, co už minule řešil s jiným pracovníkem, tak samozřejmě, že vyhledává toho původní-

ho. V případě, se nám to stávalo, že třeba klient raději počkal, protože už s ním měla nějakou... rozjednané své věci. Hm, věděl ten pracovník, v jaké situaci je, to, co společně řešili a co měli společně naplánované. A kdyby se stala nějaká krizová událost nebo situace, kterou neměli naplánovanou, tak by se obrátil znovu na něj.

K: *Přítakání.* A představte si Váš úplně první kontakt s nějakým novým uživatelem. Co je, podle Vás, v tomto kontaktu nejdůležitější? Snažíte se nějak zapůsobit? Snažíte se nějaká být? V tu chvíli?

M: No, takže asi... když poprvé přijde k nám klient, vesměs teda klienta přivítáme tím, že jej pozdravíme, podáme si ruce, představíme se a ukážem mu zařízení. V tom okamžiku, kdy třeba zároveň řešíme nějakou intervenci s jiným klientem, tak mu nabídneme základní potřeby jako je sprcha, potraviny a podobně. S tím teda, že následně si spolu pohovoříme, ujistíme ho teda o tom, že má dostatek času na to, abysme si promluvili. Dáme mu vlastně... Vyjasníme si to, že budeme mít spolu dostatek času si o něčem pohovořit. Takže nějakým způsobem není na to vhodné si nějak... na něco hrát (*smích*). V podstatě, že ten pracovník je přirozený. Jo? Vychází to i z toho, že ten... že lidé v sociálních službách jsou vlastně humánní. A že to přirozené chování je i taky lepší k těm klientům, než si hrát na někoho, kdo co není.

K: *Přítakání.* Ehm, takže si, když to zopakuju, myslíte si, že nějaká maska, kterou ten pracovník se snaží vytvářet, je v tomto případě špatná. Že se snažíte být jakoby tím, kým jste.

M: Ano. No... Přirozené chování je myslím si nejlepší během navazování vztahu a rozhovorů a určitě to vlastně i nějakým způsobem... rozdírá i ledy a že všechno je vlastně přirozené a pozitivní.

K: *Přítakání.* Rozhovor bývá při sociální práci jednou z klíčových metod. Jsou nějaká specifika, jak hovořit právě s osobami bez domova? Říká se, že třeba se seniory se má mluvit hlasitě, pomalu. Jsou nějaká specifika i u této cílové skupiny, s níž pracujete?

M: No, tak vlastně ti lidé bez domova se dělí do více skupin a samozřejmě jsou to vlastně mladá dospělí, potom, jsou to vlastně klienti v produktivním věku a lidé vlastně v seniorském věku. Vlastně i specifickou skupinou jsou ženy. A zároveň i lidé s duševními poruchami. Takže vlastně na základě prvního setkání, nebo během několika setkání si vlastně máme vlastně metodu postupování vlastně s klienty a samozřejmě že všechno vychází vlastně i z dané situace. Pracovník by se měl taky nějak flexibilně na to zareagovat... dle potřeby toho klienta. A určitě je individuální přístup důležitý, takže vlastně s mladšími klienty je podstatné

vlastně jiná sociální práce. Mají jinší vlastně problematiku, jiné potřeby než klienti v seniorském věku, kteří spíše se zaměřují na jiné vlastně problémy. Takže je to všechno vlastně individuální.

K: *Přítakání*. Říkala jste v úvodu, že je rozdíl mezi ženami a muži v sociální práci. V čem byste to specifikovala? Nebo...

M: S klienty?

K: *Přítakání*.

M: Jo? Tak...

K: V čem přistupujete jinak k ženám a jinak k mužům?

M: Tak vlastně spíš ty ženy jsou více ohrožené způsobem života na ulici. Kdy vlastně mohou být nějakým způsobem zneužívané, týrané. Způsob třeba ochrany mohou využívat vlastně od ostatních klientů a tyto ženy vlastně jsou spíše takové bezbranné. Je jich méně, proto je vlastně... Práce je jiná. A nejpodstatnější vlastně důležité je zajištění nějakého toho zázemí. Samozřejmě tam i hrozí riziko nějakého těhotenství na ulici. A u žen vlastně bývá i jinší práce s ženami, které mají problémy spíše duševního charakteru, dlouhodobě setrvávají na ulici a muži vlastně... taky, podle těch skupin, jak se to dělí, podle věkových hranic... A... taky charakter, jak dlouhodobě setrvávají na ulici.

K: *Přítakání*. Říkáte, že ženy na ulici jsou více ohrožené. Pomáháte jim tedy více? A nebo to berete... ?

M: Tak... si myslím že ne (*smích*). Že to je vlastně stejné. Podle vlastně jejich potřeby, samozřejmě jakým způsobem ony chtějí spolupracovat... Pokud třeba klient nemá zájem při zajištění ubytování, nespolupracuje taky nějakým způsobem třeba s úřadem práce a s odborem sociálních věcí, tak samozřejmě je nemůžeme nutit. Kdežto ženy vyhledávají to bezpečí a pocit jistoty tím, že třeba chtějí i tu možnost té ubytovny. Takže tam se snažíme taky přizpůsobit flexibilně a dle jejich potřeb. A samozřejmě všem stejným rovným dílem nabízíme všechny služby. A záleží, jak ten klient uchopí tu službu, jakým způsobem chce využívat ty služby a jaké vlastně to poradenství, jaké ho zajímá. Jestli spíše třeba směrem terapeutické, podpůrné, někdo třeba vlastně poradenské, speciálně poradenské nebo třeba jenom vyloženě využívání těch služeb na úrovni hygienického servisu a potravinového.

K: *přítakání*. Jak Vy osobně si budujete vztah s lidmi bez přístřeší? Jak si u nich získáváte důvěru?

M: Ehm, tak samozřejmě asi nejdůležitější je ten začátek, kdy vlastně s klientem se seznámíme, probíhá seznamování, seznámení se službou, seznámení vlastně i s chodem té služby a samozřejmě taky i s pracovníky. S tím, že teda ta důvěra je vlastně postupná, kdy vlastně přerůstá v ten partnerský vztah, který vlastně ctíme i ve standardech a aby vlastně veškerá komunikace byla na partnerské úrovni. A je to vlastně všechno o lidském přístupu.

K: Nelze tedy nějak zobecnit nějaké rady pro pracovníky – buďte takoví a takoví? Nebo obecně říkáte, buďte takoví, jací jste ve skutečnosti.

M: Tak paušálně to asi samozřejmě nejde říct, jakým způsobem lze získat tu důvěru k člověku. A samozřejmě, že ten člověk každý je individuální a vše si buduje nějakým způsobem jinak. Jak získat důvěru...A je to vlastně, vyplývá to vlastně z přirozených hranic a z přirozených vlastně poskytování těch služeb. A...

Štěkot psa.

M: A je to vlastně flexibilní. I záleží na situacích, jak vlastně klient využívá ty služby, to, co on potřebuje a co vyhledává... *Štěkot psa*... Můžeme říct, že i někteří klienti vesměs třeba vyhledávali pracovníky, kteří byli starší. Že si více rozuměli se staršími pracovníky.

K: Že si mysleli, že jsou zkušenější, nebo že hledali spíš tu oporu jako takovou třeba?

M: Jo. No.. Tak spíše asi v tom, že... tu věkovou... ta věková hranice byla pro ně důležitá. Protože už za sebou měli nějaký ten rok zkušeností svého života, rodinu a zaměstnání a podobně. Takže to záleželo spíš i na tomto, že jsme spolu o tom několikrát s klienty i s pracovníky hovořili. Že jsme třeba i měnili klíčové pracovníky a podobně.

K: Jakým způsobem své živitele motivujete? Co konkrétně zabírá na osoby bez přístřeší?

M: Motivace? Tak... tak ono... taky to nelze říci paušálně. A taky to záleží na tom vlastně, jak dlouho ten člověk vlastně setrvává na ulici a jakým způsobem je vlastně, kolik má let a ... a to se vlastně všechno odehrává i v přístupu i v motivaci. Samozřejmě, že motivace klienta je jiná, když pracujeme s klientem, který přišel z výkonu trestu a s klientem, který vlastně žije na ulici krátkodobě, během několika týdnů. Kdy vlastně ten klient má i vlastní motivaci získat to, co vlastně ztratil. A ta aktivita je rychlejší, ta spolupráce je rychlejší a ta efektivita je lepší nežli z klienta, který žije na ulici třeba sedm let.

K: *Přítakání*. Hm, chcete říct, že to mají po těch sedmi letech tak zažité, že je těžké narušovat třeba ten jejich denní režim a hledat nějakou motivaci k tomu, aby se změnili?

M: Tak samozřejmě tam je ten problém v tom, že ten člověk už zkoušel se znovu socializovat, resocializovat a navrátit se do té společnosti, ale bohužel několikrát bezvýsledně. Tím vlastně ta aktivita jeho vlastně ubývá na sil a taky už to zklamání je hodně velké. A opětovné zklamání ten člověk už třeba nechce zažívat. Takže tam už je to ten problém spíše na úrovni naší, že se snažíme klienta vlastně držet na úrovni vlastně té stálé, aby se jeho situace ještě neprohlubovala, nebo více nezhoršovala. Takže spolupracujeme s ním vlastně na těch běžných... na úrovni běžné každodenní události. A plánování v krátkodobém sledu. A teda... Už nic... (*smích*).

K: V jakém případě si právě myslíte, že je potřeba autoritativní přístup a kdy naopak dáváte přednost liberálnímu?

M: Autoritativní přístup? Hm, tak...

K: Můžete klidně říct i nějaké konkrétní případy, se kterými jste se třeba setkala, nebo... Jaké máte zkušenosti...

M: Hmmm... Tak většinou autoritativní přístup spíš asi u klientů, kteří vykazují známky nějaké agrese. Tak vlastně je potřeba nějakým způsobem vytyčit nějaké hranice ve skupině... Aby nedocházelo vlastně i k nějakému poškození i u jiných osob. A zejména taky i mimo zařízení. Že pokud vlastně nějakým způsobem rovnáme situaci a problém vlastně v zařízení, kde se třeba vyskytl a klienti si na to stěžovali, tak tím způsobem taky i ... nesmí hrozit to ohrožení klienta vlastně i mimo. A ten liberální přístup... Tak to vychází samozřejmě i z toho, z nastavených podmínek toho zařízení, jakým způsobem si třeba domluvíme s klientem, že spolu budem spolupracovat, co mu vyhovuje... Pokud chce třeba oslovení křestním jménem, tykání, vykání apod. Problém potom může být u mladších klientů, ale záleží všechno vlastně na domluvě a vytyčení těch hranic. Ty hranice jsou vlastně podstatné.

K: *Přítakání*. Zmínila jste tykání a vykání. Tykáte si s některým ze svých uživatelů?

M: Ano. Tak tykáme si s pár klienty i z důvodu toho, že jsou i někteří mladší než já. Zároveň navštěvují i službu K-centra, kde vlastně to tykání je běžnou záležitostí, načež jim to vyhovuje a je to vlastně... usnadňuje se i ta komunikace, kdy ten klient se i víc otevře. Samozřejmě že v jejich komunitě je to běžnou záležitostí. Kdežto vlastně ti mladší klienti vlastně ti vykání

vidí spor s autoritou a s tou byrokracií, na úřadech a podobně, což je pro ně vlastně autoritou, což oni odmítají a to tykáni vlastně usnadňuje i ten přístup, ty dohody a plánování.

K: A máte i nějaké staršího uživatele, se kterým si tykáte?

M: Ne (*smích*). Tam už zas záleží... ti starší klienti mají zas určité hranice, co mají zažité a je to vlastně už na úrovni jejich morálky a vnitřních hodnot a ... takoví gentlemani starší (*smích*). Kteří vlastně oceňují i ženy a společnou spolupráci a podobně. Takže oni sami vyloženě chtějí vykáni a... chovají se úctyhodně taky, i kdyby si tykali. Takže...

K: *Přítakání*. Vyjadřujete před uživateli vlastní názor na jejich situaci?

M: Hmm, tak... Vlastní názor? Tak, tak... Nejdůležitější je asi pro mě... nevyjadřovat svůj názor zejména pokud je nějaký problém, tak hovoříme na té úrovni všeobecné, kdy třeba může veřejnost si myslet o té dané problematice nějaký názor, který mu třeba vyslovím, a může být i protipólní názor, který mu vytvořím a můžeme vlastně dále diskutovat o tom, kde je třeba hranice. Nějaká... společně můžeme třeba si promluvit o tom, kdy ten klient si sám vytvoří ten názor. A pokud vyloženě už chce po mně svůj názor, tak samozřejmě dbám na to, aby tam... abych tam vlastně nezacházela do nějakých citových projevů nebo emocionálního zabarvení, tak aby to klienta mohlo nějakým způsobem třeba urazit, nebo nějakým způsobem ovlivnit.

K: Stalo se Vám někdy, že byste vlastním názorem urazila uživatele?

M: Ne. Ne.

K: Kontrolujete své uživatele ve věcech, na kterých jste se společně dohodli? Třeba v rámci nějakých individuálních plánů a podobně?

M: Heh, jestli je kontroluju? No, tak pokud jsme se třeba domluvili na nějakých společných krocích, buď na úrovni individuálního plánování, nebo na úrovni toho, že ze začátku, kdy si má vyřídit třeba nějaké osobní doklady a podobné záležitosti. Vždy si samozřejmě na začátku řekneme, že všechno záleží jen a jen na něm, protože je to vlastně jeho život. Je svéprávný a dospělý člověk a je to vlastně ve prospěch jeho osoby, tak by si měl uvědomit, že to nedělá pro mě, nebo pro naše zařízení. A na základě toho pak klient i spolupracuje. Pokud něco vlastně ten klient nesplní a z nějakých důvodů... jak důležitých, tak nepodstatných, tak třeba lže, což za několik dní, týdnů, měsíců... vyplyne (*smích*)... Protože mu vzniknou další problémy, které se samozřejmě nabalují. Tak ty problémy řešíme, ale neřešíme to, že lhal, protože on sám si uvědomuje to, že byla to chyba, kterou už mohl řešit. Hm, nekontroluju to nějakým

způsobem tak, že bych volala na úřad práce nebo na jinší instituce, do jinších organizací, protože my samozřejmě na to nemáme právo, je to jeho život a jeho volba. Pokud něco nesplní, tak se to odrazí samozřejmě na něm. Následně potom vlastně to musíme dvojnásobně řešit a on si potom vlastně sám uvědomuje, že ten způsob je naopak složitější.

K: Máte tam i nějakého poctivého uživatele, co by fakt šel krok po kroku, na čem se společně domluvíme, že to splní. A Vy máte pak radost z toho, že to fakt splní...?

M: Jo. Ano! Máme, no. Měli jsme tam klienta. Je to paradoxně klient, který přišel z výkonu trestu s tím, že asi, dá se říct, že v tom ve věznici měli určitý řád, vedl si nějaký svůj deníček svých úkolů, samozřejmě když přišel využít naši službu, měl vlastně, co jsme mu řekli krok po kroku, to samozřejmě on učinil bezesporu ještě ten den, což nebývalo u nás zvykem (*smích*). Takže. Bylo to velmi jakože přínosné, pozitivní a strašně... nás to ještě i ostatní pracovníky nabudilo a motivovalo taky nás, že... že... vidíme nějaké pokroky u někoho. Vlastně ten klient si dokázal všechno sám vyřídit, pokud měl vlastně tu pomoc, to směřování, tak bylo... tak dokázal vlastně vše svépomocí si všechno vyřídit – bydlení, práci apod.

K: *Přítakání*. Chválíte své uživatele, pokud něco plní a jsou šikovní?

M: No, chválíme. Každý člověk potřebuje pochvalu, i sebechvalu (*smích*). Takže vlastně ty klienty chválíme za pochvalu... teda... i za nějaké malé krůčky, jak v individuálním rozhovoru, kdy spolu třeba hovoříme o nějaké problematice, což přiznal, tak si o tom promluvíme a jde vidět, že vlastně klient to potřebuje... když vlastně klienta třeba pochválíme za to, že všechno zvládnul, že to bylo těžké, tak... jde vidět, že to potřebují taky slyšet a co se týče nějakých běžných záležitostí a nějakých běžných věcí o chodu vlastně zařízení, je vidět, že klienti potřebují se nějakým způsobem se realizovat, že třeba v praktických věcech a třeba obstarávání záležitostí nebo toho zařízení, že třeba provádějí úklidy... malování... a podobně. Tak to taky nekončí jenom na nějaké úrovni jakože pochvaly, ale i třeba zajištění nějaké kávy, nějaké drobnosti.

K: Řešíte své uživatele i mimo pracovní dobu? V čem, proč a v čem Vám to pomáhá?

M: Hmm, no... (*smích*). Mimo pracovní dobu... vlastně řešíme klienty pouze vlastně s pracovníky, protože vlastně záležitosti... vlastně jsou... hm.. intimního charakteru, takže my nemůžeme vlastně vynášet nějakým způsobem informace o klientech. Řešíme to pouze vlastně s pracovníky navzájem, kdy jsme třeba neměli nějaký čas se třeba věnovat v pracovní době rozhovorů, a pokrokům toho klienta... Do určité míry je to samozřejmě přínosné, ale do určité

míry vede samozřejmě zase k syndromu vyhoření. Kdy zase přesouváte svoji pracovní dobu do vlastně roviny volného času. Takže je to takové pro a proti a zároveň je to takový... cesta do pekla (*smích*).

K: *Přítakání*. Všeho příliš škodí...

M: Ano, přesně tak (*smích*).

K: Stále slyšíte „Dodržujte své profesionální hranice“. Proč si myslíte, že je to tak důležité? Máte nějaké vlastní strategie?

M: Hm, tak profesionální hranice jsou samozřejmě důležité. A... No... Noo, tak, co na to říct teda... Tak my vždycky vlastně klient přichází k nám s tím, že my si vždycky vyjasníme svoje hranice i klient nám vyjasní třeba, jak chce být osloven. Jaký by chtěl zvolit přístup k jeho osobě a podobně. S tím, že samozřejmě vysvětlujeme i naši pozici pracovníků, kdy vlastně jsme pouze na pozici pracovníka a nejsme na pozici kamaráda. Samozřejmě, když klienta potkáme na ulici, tak ho neobcházíme, jakobysme ho neviděli, ale popovídáme si s nimi. Ale má to mít určité hranice, aby to vlastně nepřecházelo a neničilo i ten vztah vlastně a organizaci a podobně.

K: Zmínila jste, že si ty hranice jakoby určujete. Jak dlouho to trvá, než máte jasně dané ty mantinely?

M: Tak my vlastně hned na začátku, když přijde nový klient, tak vlastně dochází k vysvětlení, jakým způsobem ty hranice budem dodržovat, jaké to jsou a... to záleží individuálně na zažití toho klienta. Takže, někteří klienti vlastně reagují hned, někteří klienti vlastně jim to postupně trvá, než se adaptují. Samozřejmě, všechno je pro ně nové. Ale už někteří klienti, kteří využívají služeb, sociálních služeb už dlouhodobě, tak vlastně tyto hranice znají i z jiných organizací, takže jsou... dobře se adaptují.

K: Stala se Vám někdy situace, kdy jste ty hranice překročili? Nebo kdy uživatel překročil své hranice? Ty Vaše domluvené?

M: Hmm, no, tak samozřejmě mezi ty hranice patří i to, že klientům v žádném případě nedáváme žádné peníze, nebo cigarety, nebo jinší prostředky, nebo podobně. Tak stalo se mi to jednou, protože... Nás navštívila jedna klientka, která využívá naše služby dlouhodobě, ale vlastně přechodně. S tím, že měla nějaké dané problémy, řešili jsme je s kurátorem, bohužel... nevyřešili jsme to kladně, tak jsme řešili vlastně s jiným kurátorem z jiného města, kdy, samozřejmě jsme se domluvili na nějaké spolupráci a vyřešení situace. Nicméně problém byl

v tom, že nemohla dostat žádné peníze tady v našem městě, a nemohla se tam nějakým způsobem nějak dostat tak, aby neměla zase nějaké další problémy s exekucí, vymáhání vlastně peněz od dopravního podniku a podobně, tak jsem jí teda dala peníze na cestu, což teda bylo pouhých dvacet korun. Ale tak... (*smích*)

K: Myslíte, že to bylo správné rozhodnutí?

M: Tak v dané chvíli jsem to samozřejmě viděla jaké správné, a protože situace... situaci jsme řešili už přes dvě hodiny a samozřejmě zase chápu strach a obavy té klientky, kdy by měla další problémy vlastně z pokut a z dalších exekucí... a... tak jsem učinila ten krok, že ty peníze jsem jí darovala...

K: *Přítakání*. A... Co to potom udělalo s tím Vaším vztahem?

M: Mezi klientkou? Tak samozřejmě, když se objevila znovu, tak to pro ni byla norma... Že jsem jí darovala peníze, tak chtěla, požadovala další a pokud jsem tak neučinila, tak byla vlastně našťvaná, byla nepříjemná, protože už jsem ta zlá. Protože jsem původně ty peníze darovala, ale teď ne. Takže jsem vlastně překročila ty hranice a poškodilo to ten vztah v budoucnu, protože byla našťvaná za to, že jsem vlastně ustoupila těm hranicím.

K: *Přítakání*. Takže, pokud to shrneme, tak v tu chvíli to bylo pro ni i pro Vás dobře, to, že ona se dostala na to místo a Vy jste tu situaci nějak v uvozovkách vyřešila. Ale dlouhodobě už to byla chyba tím, že se otevřely ty hranice a ona po Vás chtěla další a další peníze.

M: *Přítakání*. Samozřejmě, kdybych jako uvažovala zase na další úrovni, tak ty peníze mohla sehnat někde jinde, jo? Že není cizí lidem bez domova si je vyptat, nebo vyžebrať od lidí na nádraží a podobně, ale v té chvíli mi to přišlo jako rychlé a přijatelné řešení, tak aby se rychle dostala vlastně na ten úřad a mohla situaci vyřešit. Tak co nejrychleji, bez nějakých potíží...

K: *Přítakání*. Udělala byste to znova?

M: *Smích*. U té konkrétní uživatelky? *Smích*.

K: Tak všeobecně, jestli byste byla ochotná...

M: Noo, tak to jsou takové ambivalentní jakože rozpory... jakože rozpory člověka a rozpory pracovníka... Jakože z pracovního hlediska určitě ne, ale z lidského ano.

K: Kolik jste utratila v rámci své praxe v sociálních službách? *Smích*.

M: *Smích.* Noo, svých peněz... svých peněz, jenom jakože tady u této klientky, jakože... Nikdy jsem nedala žádnému klientovi žádné peníze, ani ... nic jiného. Takže nic. V podstatě jenom kromě tady těch dvaceti korun.

K: *Přítakání.* Stala se Vám někdy situace, kdy jste za uživatele zcela vědomě učinili nějaké rozhodnutí? Kdy a proč?

M: Aha... Vědomě nějaké rozhodnutí... Tak měli jsme tam klienta, který vlastně dlouhodobě žil na ulici, z důvodu toho, že vlastně měl duševní onemocnění... a samozřejmě, kvůli tomu, že dlouhodobě žil na ulici, tak i přidružené vlastně poruchy osobnosti... a... taky demenci z alkoholu a podobně. Přičemž on nebyl vlastně schopen sám si vyřídit nebo obnovit vlastně výplatu invalidního důchodu... takže jsme nějakým způsobem spolupracovali. A přišel pak vlastně klient s tím, že má taky nějaké kožní onemocnění, které bylo přenosné... Museli jsme vlastně na úrovni rychle spolupracovat, tak aby se obnovila dávka, což bylo taky i v rámci několika měsíců, kdy uživatel měl různé nálady, různé chování, které vlastně popuzovalo ostatní klienty a nebyl vlastně moc oblíbený v kolektivu. Ale to rozhodnutí vědomé při výplatě důchodu, kdy jsme se dohodli třeba vlastně přijdeme na ten úřad, vyřídíme to, tak klient řekl, ne nejdu nikde. Tak jsme pak v daný moment spolupracovali pouze ten den s pracovníci na úřadě, která byla velmi ochotná a chápala situaci a onemocnění toho klienta, kdy.. když nechtěl spolupracovat, ale musel třeba podstoupit nějaké ty vyšetření a podobně. Takže myslím si, že to byl právě správný krok, i když by to vlastně nějak prodloužilo nějak ro řešení, klidně i o několik měsíců.

K: *přítakání.* Stala se Vám někdy situace, kdy jste byla klientem manipulována? Jak jste se zachovala?

M: No, tak už vlastně při nějaké dlouhodobé spolupráce s klienty, tak ta manipulace je rozpoznatelná, když toho klienta znáte, jeho běžné vlastně chování... Hmm, tak samozřejmě že vlastně každý klient, pokud se nachází, nebo člověk, v nějaké tísnivé situaci, a nevidí jinší východisko, než právě manipulací získat nějaké ty výhody, tak samozřejmě, že sáhne po manipulaci. A... Klienti vesměs využívali toho, že třeba... Ty své výhody získat třeba prostřednictvím pláče. A pokud vlastně ten klient začal plakat, tak jsme vlastně samozřejmě se snažili ještě víc nějakým způsobem tu situaci vyřešit, ale zejména se jednalo o to, že ten klient nedodržel nějaké vlastně ujednání na úřadech... V důsledku toho plynuly pak nějaké ty sankce, za které si samozřejmě mohl sám. Ale samozřejmě, že i na úřadu práce mu pomáhali a sankce vlastně vyplynuly i z několikaměsíční vlastně nedodržování těch pravidel, že to jako nebylo

jednorázové ustoupení. A... A když už vlastně tam klient nemohl získat nějaké ty výhody a pomoc, tak vlastně přišel třeba za námi a snažil se vlastně o to, aby my jsme přemluvili ty úředníky. Což se nám vždycky povedlo (*smích*).

K: Dobře. Půjčili jste si někdy... Hm, půjčili jste někdy uživateli peníze? My jsme to už hodně nakously, ohledně té dvacetikoruny... To jste říkala, že to bylo spíš už jako dar, že jste to nepožadovala zpátky... A... Byla ještě nějaká jiná situace, kdy jste vyloženě půjčovali ty peníze? Půjčili?

M: Hm, ty peníze... co se jedná o peníze, tak klienti samozřejmě třeba přišli a požadovali určité peníze a podobně. Což jsem samozřejmě zopakovala že ne, že to nejde, protože máme nějaké hranice a podobně. A taky bysme chodili domů jako otrhané borůvky (*smích*). Kdyby sme měli půjčovat každému. A, takže peníze jsem nikdy teda nepůjčila a co se týče vlastně paní, tak kdyby donesla účtenku, tak by se to samozřejmě proplatilo (*smích*)... Takže to byl teda asi jako dar no... (*smích*)

M: A jestli jsem teda přijala dar?

K: Jestli jste přijala dar někdy?

M: Jestli jsem přijala dar jako osobní? Tak my jako pracovníci nemůžeme přijímat žádné dary, s tím, že pouze v zařízení do sto koruny. Nad sto korun už by se mělo to zapisovat do evidence darů. S tím, že teda, pokud třeba přišel klient třeba s tím, že už získal znovu nějaké místo, nebo byl spokojený třeba s naší spoluprací a podobně, přinesl dar, tak jsme mu museli vysvětlit, že to nelze, přijímat jen tak dar, a že to je vlastně v rámci zařízení, že tento dar dáme vlastně do společného majetku, nebo... by se nabídl ostatním klientům, když je čokoláda, káva a podobně.

K: Bylo to proto, že Vám chtěli třeba poděkovat? Nebo třeba proto, že od Vás chtěli ještě něco získat? Prostřednictvím daru...

M: Tak, tak... Tak to byly vlastně dvě různé situace, vesměs to byli klienti, kteří chtěli poděkovat a byli vděční, že přišli vlastně s tím, že vlastně se mají dobře, že jsou spokojení a že jsme jim pomohli... A zase na druhé straně zároveň klienti, kteří využívají službu průběžně a přinesli nějaký dar, nikdy jsme teda nezkoumali, kde, kdy a jak ho získal (*smích*), ale vesměs to byly nějaké maličkosti, které někde asi ležely na zemi a podobně... A jestli teda chtěli získat výhodu... Spíš je to napadlo tak, že vlastně jsme jim přilnuli k srdci a byli jsme každo-

denně s nimi v kontaktu. Takže nás jako přijímali jako vlastně v uvozovkách jako rodinné příslušníky nebo přátele, kterým chtěli udělat nějakou radost.

K: *Přítakání*. Ocitli jste se někdy... Ocitla Vy jste se někdy v situaci, kdy by Vám uživatel, uživatelka případně, vyjadřovala svoji náklonnost? Až nějak za hranice profesionality?

M: Hmmm. No, tak samozřejmě že vlastně klientů lidí bez domova je více, než li žen, tak samozřejmě na začátku jsme si s klientem vždycky vytyčili hranice a nikdy jsem vlastně žádný... za dobu své praxe se mi nestalo, že by měl někdo nějakou špatnou narážku... Nebo sexuální narážku... Což mě teda překvapilo a překvapuje někdy i na úřadech... (*smích*)... A že jsme měli vždycky příjemné vztahy, což bylo vlastně výborné. A ta náklonnost vlastně u jednoho klienta bohužel se to nějakým způsobem... od něj vyplynulo nějak jinak... Kdy vlastně klient začal vyhledávat nadměrně moji společnost, ze začátku vlastně to bylo řešení jeho problémů, následně to pokračovalo vyhledávání různých vlastně záminek, aby se mnou mohl mluvit... Pak už vlastně to vypadalo tak, že klient přijde a chce se na mě jenom dívat. S tím, že teda zároveň ještě teda manipulovat kolegu, a ... Aby získal moje telefonní číslo... Takže mi začal telefonovat večer, kdy já jsem mu jasně vysvětlila hranice, způsob jeho chování a jak to působí vlastně i na mě. Že mě tím obtěžuje... A asertivně jsem mu vysvětlila, že se mi takovýto způsob jeho chování nelíbí. Což on přijal a začal se vlastně trochu ... jako změnil to své chování, ale domluvili jsme se na tom, že vlastně změníme klíčového pracužiovníka.

K: Takže už jste nadále spolu nespolupracovali, jenom to bylo v otázce toho, že jste se vídali třeba v zařízení, potkávali a podobně?

M: Hmmm, samozřejmě. On vlastně spolupracovat s jiným klíčovým pracovníkem, ale nadále i vyžadoval moji pozornost jako sociálního pracovníka, takže vlastně jsme nadále spolu komunikovali a ta komunikace nebyla dlouhá, protože vlastně klient během několika dní nebo týdnů vlastně odcházela ze zařízení s tím, že jsme mu pomohli naleznout práci a ubytování...

K: Mě ještě zaujal ten fakt, že Váš kolega poskytl telefonní číslo uživateli...?

M: (*smích*)... No, ano...

K: Předpokládám, že moc běžné to nebývá ve Vašem zařízení?

M: Ne, ne ne. To bylo teda poprvé, s čímž přišel teda k pracovníkovi s tím, že teda mu navykládal vlastně příběh, že jsme na tom byli domluvení a že jsem mu měla něco po práci sehnat a měla jsem dat vědět. A že jsem mu samozřejmě zapoměla dát číslo a podobně. Takže, pracovník tomu uvěřil, že mi teda telefonní číslo předal a... takže to pravda prostě nebyla, no.

K: Takže zase – nebo „zase“- prostřednictvím manipulace kolegy získal Vaše telefonní číslo v podstatě...

M: *Přítakání*. Tak bylo to natolik věrohodné, že... samozřejmě, že mu uvěřil a že mu dal telefonní číslo...

K: Hmm... Rozplakal se Vím někdy uživatel? Jak jste se v takové situaci zachovala?

M: Tak vlastně v kanceláři toho denního centra máme vlastně stolek, kde vlastně probíhají ty individuální rozhovory a uprostřed vlastně míváme vlastně kapesníčky papírové, kdy... aby klient viděl, že má i možnost projevit své emoce a... Takže vlastně když se klient vlastně nějakým způsobem třeba rozplakal, tak jsme mu řekli, že má tu možnost vyjádřit své emoce, vyplakat se... Protože je to lidské, tím jsme mu vlastně zdůraznili to, že je to přirozené a že mu to může vlastně i pomoci k té... k nalezení vlastního já a duševní rovnováhy. S tím, že když vlastně ten klient se vyplakal, uklidnil se, tak už dokázal sám racionálně myslet... následnost těch událostí a jak všechno probíhalo, že všechno bylo vlastně ucelené...

K: Hm, stávalo se to běžně? Nebo spíše výjimečně?

M: Tak, hmm... Bylo to takové spíš průměrné, že spíš u klientů, kteří přicházeli jako noví klienti a setkali se vlastně s bezdomovectvím poprvé, neuměli se s tím nějak vyrovnat... a zároveň mohli využít i tu krizovou pomoc, krizové intervenční centrum... což jim jako pomoc psychologa pomáhalo za našeho doprovodu... Nebo se to stávalo u nějakých krizových situací toho klienta, kdy on vlastně setrval přímo na ulici, a to například třeba napadení, u klientek to domácí násilí, které pak v uvozovkách probíhalo na ulici... a podobně...

K: Vy osobně jste to vnímala to, že se Vám ten klient otevřel, nebo že je v podstatě jedno, jestli tam sedíte Vy, nebo kdokoliv jiný v tu chvíli?

M: Hmm, tak si myslím, že někdy na těch událostech hodně záleží. Že ten klient si nevybírá, jestli je to takový nebo makový pracovník. Prostě přijde na to, co se stalo a už ty emoce jsou v takové napjaté fázi, že se tedy rozpláče. Nebo zároveň už si ten klient může zároveň i vybrat, jestli vlastně vyhledá tu pomoc u daného pracovníka, nebo ten, co je daný třeba na směně... Samozřejmě, rád si každý klient popovídá se všemi pracovníky, ale vesměs má třeba důvěru, nebo se otevírá jenom jednomu...

K: *Přítakání*. Provázel Vás někdy během Vaší práce strach či odpor? Jak jste se zachovala?

M: Tak ze začátku, jak jsem nastupovala do práce, tak jsem měla samozřejmě strach z těch reakcí, jak už jsem říkala, že třeba budou reagovat na určité situace. A podobně... Ale během vlastně své práce s klienty jsem ten strach naopak odbourala, nebo i ten odpor. Hm, takže vlastně jsem neměla žádný strach, jsem to nepocítovala... Ani třeba když klient přišel pod vlivem alkoholu, drog... Vlastně... pod vlivem omamných látek... Takže jsem neměla žádný strach. Vlastně, oni nás vnímali spíš jako lidi, kteří nám chtějí pomoci a by se neodvážili vůbec nějakým způsobem nám ublížit.

K: *Přítakání*. A vybavujete si nějakou situaci, nějaký případ, kdy se Vám Vaše odvedená práce s uživatelem skutečně podařila? Kdy jste měla fakt dobrý pocit sama ze sebe?

M: Noo, tak to bylo vlastně s dlouhodobým klientem, který vlastně byl už duševně taky nemocný... A dlouhodobě jsme řešili tu situaci. Během několika měsíců, kdy on vlastně měl problémy samostatně fungovat, potřeboval veškerou podporu a pomoc. S tím, že během několika měsíců se nám zázračně vlastně podařilo zařídit domov se zvláštním režimem, kdy se nám tam vlastně podařilo taky ho odvézt i veškeré jeho věci... A všechno předtím vlastně, co následovalo, tak zajišťování dávek, a podobně. A nejvíc vlastně se mi líbila jeho reakce, kdy on nám poděkoval a byl spokojený a šťastný, že vlastně bude opět fungovat.

K: Pokud Vy, v podstatě, pokud se Vám podaří zařadit někoho takto do společnosti, on v tu chvíli už k Vám nedochází do zařízení... Vídáte se se svými bývalými uživateli? Nebo se prostě s nima rozloučíte a považujete to za vyřízené?

M: Tak, samozřejmě když ty klienty potkáme třeba ve městě, tak se spolu pobavíme, s tím, že samozřejmě potkávám nadále klienty i klientku, která už vlastně žije běžným životem, má miminko, takže když ji potkám, tak se spolu samozřejmě pobavíme... Nebo i klienti, kteří už nejsou naši... v naší cílové skupině a fungují v běžném životě, tak se vrátí třeba, přijdou pozdravit, poděkovat.

K: Teďka bych to trochu obrátila. Vybavujete si nějakou situaci, nějaký případ, kdy jste jako pomáhající pracovnice selhala?

M: Kdy jsem selhala? No, tak ono je to asi specifické, že třeba k nám docházela jedna klientka, která byla těhotná, s tím, že využívala několik služeb naráz. Když se jí třeba nelíbil nějaký přístup těch pracovníků, tak začala využívat jinou službu, kde samozřejmě jí taky pomohli, protože byla těhotná a tak ty služby tak různě střídala, až došlo k tomu vlastně že jak byla těhotná, tak v devátém měsíci, kdy už v zařízení téměř i porodila a to jako vnímám teda jako

selhání s tím, že vlastně ty všechny služby, které ona využívala, že se nějakým způsobem dostatečně... vhodně... nějakým způsobem nespojily, aby sme společně nějakým způsobem řešili tu její situaci, to už nebylo nějakým způsobem pak nějak reálné.

K: Hmm. Jednala byste dneska jinak v tomto případě? Nebo to bylo vyloženě tou uživatelkou, že i dnes by byla taková, jaká tehdy.

M: Asi bych jednala jinak, ale tam záleží také na tom, že pokud si klientka vlastně nepřeje hovořit o tom s někým jiným, nebo vlastně i ti pracovníci mají povinnosti dodržování mlčenlivosti... Takže pokud ona si nepřeje, aby o tom pracovníci hovořili s někým jiným nebo i z jiné organizace, se kterou má zkušenost, tak jsme tomu nemohly nějakým způsobem ani zabránit, no...

K: Jste vzorem pro své uživatele? Respektive snažíte se jím být?

M: Hmm, vzorem asi určitě ne. Nebo.. si myslím, že všichni vlastně jsou lidé, jsme lidé a nejsem určitě žádným způsobem dokonalá... Tak abych mohla být někomu vzorem a ani se určitě o to nesnažím. Spíše mým cílem je vlastně pomoci lidem s tím, že jim ukážu nějaký způsob, jak vlastně řešit problémy nebo klást... ukázat nějaké způsoby a cesty řešení. Ale určitě né, bych neřekla, že žádný vzor.

K: A vážíte si svých uživatelů? Máte je ráda?

M: Určitě (*smích*). Určitě jich mám ráda, setkávám se s nimi každý den, znám jejich příběhy, jejich životy... Vážím si jich jako lidi, všichni jsou to vlastně lidé od rodin, každý má za sebou něco jiného a ... Je potřeba si to stále uvědomovat. Mám teď na mysli, že to nejsou jen lidé, kteří žijí na ulici a nemají co společnosti nabídnout.

K: Mám tady ještě takovou specifickou otázku: Usínáte s nimi? (*smích*)

M: (*smích*)... Tak asi samozřejmě se nedá tomu asi vyhnout, protože pokud se stane třeba nějaký den nějaká krizová situace, nějaká událost, tak to mám na mysli v podstatě celý den. Co by se mohlo stát, jak zareagovat jinak, jaké mohly být důsledky, kdyby se včas nezasáhlo a podobně. Takže třeba nad tou situací třeba přemýšlím a pro mě je to i nějaký způsob sebereflexe, jak třeba .. naleznout i jiné způsoby řešení v různých situacích, jak se třeba rychleji zachovat a jak ještě lépe pomoci...

K: *Přítakání*. Během Vaší praxe s osobami bez domova... Zůstávají nějaké otázky ještě dneska nezodpovězeny?

M: Hm, tak asi... Mě zajímá, nebo i hledám nějaké články a podobně, kolik lidí třeba bez domova se začlenilo opět zpátky do společnosti... Jaké to mohou být čísla, to by mě určitě zajímalo... A jakým způsobem... Nebo jaké cílové skupiny, nebo vlastně věkové skupiny mohou opět vlastně se začlenit. Nebo spíše také ještě by mě zajímalo, jakým způsobem člověk vlastně může spadnout na dno, aby vlastně... když má vlastně nějaké ty hodnoty vštěpované celý život, společenské normy, a ... jakým způsobem se může zachovat třeba v krizových situacích...

K: Hm, kdyby ty hodnoty právě už porušil, nebo kdyby na ně tak...

M: *přítakání*. No, kdy by právě že jako ty hodnoty porušil, nebo co je schopen člověk udělat v nějaké situaci v rámci vlastně svých pudů, aby ochránil svůj život... třeba na ulici, když žije, jakým způsobem třeba je ochoten něco udělat a podstoupit, aby mohl žít dál... například třeba v jaké situaci může člověk třeba jíst věci z popelnice...

K: Co byste poradila všem pomáhajícím, jejichž cílová skupina jsou právě osoby bez domova? Co si myslíte, že je nejdůležitější v takové práci?

M: Tak asi trpělivost (*smích*). Tak protože ty výsledky jsou vidět málokdy v takové velké míře, aby se člověk mohl radovat. Právě proto ten pracovník by si měl všimát těch malých krůčků toho člověka a radovat se z toho, aby vlastně nedošlo k tomu syndromu vyhoření... A zároveň je taky vidno, že vlastně ten pracovník, co pracuje s lidmi bez domova, není na žádných prvních příčkách nějaké hitparády... pracovníků... sociálních pracovníků... Že to není samozřejmě i finančně nějak dobře ohodnocené... ale že vlastně taky udělá člověk z vlastního cíle poslání, že vlastně pomáhá lidem.

K: *Přítakání*. Denně řešíte problémy jiných. Co děláte Vy pro své zdraví, abyste se z toho nezbláznila?

M: No, tak samozřejmě to říká každý a všichni to všude doporučují (*smích*)... Nějaká relaxace a společenský život... To je podstatně důležité, protože žádný sociální pracovník ani pracovník v sociálních službách nemůže dobře a adekvátně pomáhat lidem, když vlastně sám nemá uspokojeny nějaké ty základní potřeby a sociální potřeby. Takže nemůže být on v pořádku psychicky, aby nemohl být připravený pracovat s lidmi, kteří jsou vlastně na dně.

K: Říkáte, že to každý doporučuje, že to všude píšou... Relaxace? Děláte to? Nebo třeba jen předpokládáte, že třeba teď bych mohla relaxovat? (*smích*)

M: Tak každý relaxuje jinak. Tak určitě třeba s dobrou knihou, ale určitě je to těžké vypnout a zavřít dveře, když třeba máte nějakou krizovou situaci v práci a podobně.

K: *Přítakání*. Hmm... V čem si myslíte, že jste jako pomáhající profesionál dobrý? Pochvalte se na závěr dneska.

M: Hm tak asi trpělivost (*smích*). Tak asi si myslím, že trpělivost a ... že vlastně ten pracovník musí naslouchat těm krizovým situacím, takže to naslouchání... a empatičnost....

K: Chcete ještě na závěr něco dodat, co jsme třeba nezmínily, co jsme obešly, čemu jsme se dostatečně nevěnovaly, co Vás napadá dalšího...?

M: Asi nee, nenapadá mě právěže nic (*smích*).

K: Tak já Vám moc děkuju za rozhovor, za to, že jste mi otevřela své profesní i osobní dveře a přeju Vám tedy hodně trpělivosti a hodně sil do dalšího pomáhání.

M: Děkuju (*smích*). Na shledanou.

PIII: PŘEPIS ROZHOVORU S RESPONDENTEM 2

Respondent 2: Miroslav

Datum: 5. 6. 2013, 21:00 – 22:00

Místo: Kancelář azylového domu Zlín

K: Hmm, takže název té diplomové práce je „Lidský vztah jako nástroj změny v sociální práci s osobami bez přístřeší“. Jenom na úvod, tak veškeré ty údaje budou výhradně pro tu diplomku a máte právo kdykoliv odstoupit z toho výzkumu, klidně v průběhu, nebo i posléze. Když si to rozmyslíte, tak řekněte, ozvěte se, já to úplně vymažu. A bude zachována Vaše anonymita. Mám tady na úvod Vaše jméno, můžete si vymyslet buď nějaké přízvisko, nebo stačí křestní – to, co chcete, aby pak bylo uváděno v té práci. Tak, můžem jít na to?

M: Můžeme jít na to.

K: Tak poprosím Vás teda nějaké jméno, přezdívku nebo něco takového a Váš věk.

M: Tak já můžu říct jméno: Miroslav Bujnošek a věk 53 let.

K: Jak dlouho pracujete v oblasti sociální práce s osobami bez přístřeší konkrétně?

M: S osobami bez přístřeší pracuju půl roku zhruba.

K: *Přítakání*. A na jaké je to pozici?

M: Je to na pozici pracovníka v sociálních službách.

K: Jak jste se dostal k tomuto zaměstnání? Mám tady na výběr, zda to byla volba, zkouška nebo poslán.

M: Hm, přikláním se spíše k té odpovědi volba. Nevím, dál to asi nebudu rozebírat.

K: Dobře. A považujete práci s touto cílovou skupinou v nějakém směru za specifickou?

M: Z mého pohledu bych řekl, že ty specifika vyplývají z té skutečnosti, co tvoří, nebo z jakých sociálních skupin se rekrutují bezdomovci, lidé, kteří jsou ohroženi bezdomovectvím. Takže... z toho se potom odvíjí ta náročnost té práce toho pracovníka nebo sociálních pracovníků a ty metody práce, jo? No a jedná se o lidi, kteří jsou jednak starší, staršího věku, převážně ze sociálně slabých skupin obyvatelstva. Jsou tam lidi, kteří se vrací z výkonu trestu, jsou tam ale i mladí, kteří přijdou... přijdou z domovů... hmm, z dětských domovů, jo? Nebo

jsou ohroženi alkoholismem, drogami, jo? Rozvrácené rodiny a tak dále, jo? Takže ta problematika nebo tady ta náročnost té práce tady s těmi klienty nebo dá se říct uživateli, tak by... hmm... nese, nese určité předpoklady, které by ten pracovník měl, pracovník v sociálních službách nebo sociální pracovník, splňovat, jo? Takže takové multidisciplinární znalosti problematiky, přehled o té práci, a tak dále. Takže jestli to tak stačí?

K: Určitě. Takže v podstatě záleží na tom, koho konkrétně máte před sebou, že je to individuální a v podstatě Vy byste měl zvládat od každého trochu.

M: Přesně tak. Od každého trochu všeobecně, tak nějak. Tak jsem to říkal.

K: *Přítakání.*

M: To jsem chtěl říct.

K: To jsem ráda, že jsme se pochopili. Co je podle Vás na této práci nejtěžší?

M: Nejtěžší... Nejtěžší mi připadá... Je to taková, když to vezmu, obrazně, je to taková Sisyfofská práce někdy jo? Že přijde ten uživatel, má nějaké ty problémy. My se mu snažíme pomoci, dotáhneme to do té fáze finální, kdy už by se dalo říct, že už stačí jenom krůček a bude z toho venku a on selže třeba. Jo, z nějakého důvodu. Takže se začíná znova. A nebo nám zmizí jako, jo... odejde od nás, zmizí jako, jo... protože se třeba stydí, nebo cítí, že třeba selhal, nějakým způsobem, a zmizí nám z očí a už o něm vlastně nevíme. Takže tady to, tady ta Sisyfofská práce, jo? Že něco dotáhneme na nějakou úroveň jo, samozřejmě s obtížemi kolikrát a pak jo, kolikrát ta práce vyjde vniveč z nějakého důvodu.

K: *Přítakání.*

M: Další věc bych měl, odhadnout nějakou tu hranici pomoci účinné, jo? Jo, jak moc některým lidem pomoci. Protože je to případ od případu a je tam možnost zneužití... zneužití té práce, jo... Jsou tu případy, že někteří lidé, někteří uživatelé se dostali do té fáze, že opravdu tu pomoc, ať už třeba potravinovou, nějaké to zázemí tady, nějaké ty služby další, tak čerpají, ale nějaký posun tam není jako. Jo? Už to tak nějak automaticky čerpají, vědí, že to tu je ta možnost, že se tady můžou najíst, můžou se vyspat, můžou si vyprat, můžou si osprchovat, ale to je všechno. Nemají zájem o práci nebo aby na sobě nějak pracovali, aby se zdokonalovali a aby se vrátili do toho normálního života... Tam ta... Oni už si víceméně zvykli na ten život a přijímají to, co jim je dáváno a je to zdarma, takže oni to přijímají a... a bez nějakého efektu, takže to bych viděl jako takový problém další.

K: *Přítakání*. Hm, můžeme dále?

M: Ano.

K: Co Vám na druhou stranu dělá radost?

M: No, radost nám dělá právě nějaký ten případ, kdy se podaří tomu uživateli nějakým způsobem pomoci. Že ho vrátíte do toho normálního života, takže... že si najde práci, najde si třeba ubytování, jo a ... ale viděl bych to, že jsou to takové výjimečné případy tady...

K: Hm, za ten půlrok jste říkal tady jste – kolik máte takových případů?

M: Za ten půlrok jsem měl jeden případ. Co já vím.

K: Jak se Vy motivujete k tomu, abyste pořád hledal sílu?

M: Abych hledal sílu? Já... Mi stačí chvílka, jeden dva dny, že tady nejsem, že... po tady nějaké té prohře, dá se říct, že se něco nepovede třeba... s tím uživatelem... tak tu sílu čerpám no. Jednak sportem, to... tou rodinou, to zázemí tam mám jako obrovské, no a hlavně ten sport, rybaření, rekreace a tak dále.

K: *Přítakání*. Naplňuje Vás Vaše práce? Případně v čem konkrétně?

M: To je docela těžká otázka... Naplňuje, pokud se něco podaří, jo... A stačí třeba maličkost, že přijde uživatel a vy děláte to dobře a... vidím, že tam je nějaký posun, jo? Nebo že mu třeba, člověk mu zprostředkuje nějaké to ubytování, přijde sem a je spokojený třeba jo? Hmm, nebo vidíme, že třeba získal to zázemí tady a vidím ten posun třeba zdravotní jo, v té rekonvalescenci. Jo? Že se začíná zlepšovat, je to na něm vidět i po této stránce, že se zlepšil. Sebevědomí mu narostlo, je komunikativní, jo... Takže tady tohleto to mi stačí jako taková maličkost. Takové že vidím u něho nějaké ty signály, že je lepší, nějakým způsobem no.

K: Jo, jo.

M: To se stává sice taky málo (*smích*), ale je to tu, no... Takže...

K: A poděkují, když ... když vidí nějaký posun?

M: Joo, stane se. Jo, ale jsou to výjimky a tady těch případů, kdy se podaří, tak je opravdu málo no.

K: Dobře. V průběhu práce s osobami bez přístřeší, změnil se Vám Váš pohled na tuto cílovou skupinu? Případně jakým směrem.

M: Tak určitě no. Zpočátku pro mě bezdomovec, to byl člověk nepřizpůsobivý, který si za to může sám, že... Ty předsudky fungovaly... Takže potkával jsem je běžně jako v tom životě a spíš jsem se na ně díval jak se říká skrz prsty, jo? Někdy možná i kritizoval neoprávněně – teď už vím, že neoprávněně. Protože je tu určitě u těch u této skupině lidí, o které mluvíme je celá řada lidí, docela velké procento, kteří si za to nemůžou za tu situaci, ve které se ocitli, takže... To přinesla i ta doba, jaká teď je, taková heroická, náročná, lidí bez práce je spousta. Takže i ty rodiny, jako, rozvrat těch rodin jako, a to všechno tomu nahrává a ti lidi si za to nemůžou, jo? Takže ... to je velká skupina, takže... Změnil se mi tady v tom názoru, no, takže. Že už je neodsuzuju. Jednoznačně.

K: *Přítakání*. A obecně, dá se říct, že máte nějaký vztah k této cílové skupině? Jestli dobrý, špatný, nebo neutrální?

M: Jo, řek bych, že většinou kladný jako ten vztah, jo? Že s nimi soucítím, že chápu, jo, že... To vždycky je nějaký ten souběh těch okolností, těch vlivů, říkám té společenské atmosféry a těch možností, které ten člověk má. Aby se z toho dostal, nebo aby nepropadl do té.. Až na dno, takže... určitě s nimi soucítím a...

Zvoní telefon.

K: Klidně to vemte, jestli...

M: Jsou tam příběhy, které mě oslovily, takže... Soucítím... Jo, já to radši vezmu...

..... *Telefonní hovor*

K: Říkal jste, že některé ty příběhy Vás oslovily. Chcete být konkrétní, nebo...

M: Mám jmenovat lidi?

K: Lidi ne, spíš ty příběhy. Klidně řekněte uživatel 1, A...

M: Jo...

K: Nebo pan Pavel nebo tak.

M: Tak dá se to zobecnit i do... ta skupina těch lidí, kteří jsou postižení třeba fyzicky jo a jsou starší už. Takže spíš bych to takhle zobecnil na tady tu skupinu těch lidí, kteří opravdu jako jinou možnost nemají... Dá se říct, že mají snahu se nějak z té situace dostat, ale nemají mož-

nost, protože... jednak je nezaměstnaní, mají víc jak 50 roků, a to už jsou lidi, co tu práci už asi neseženou nikde... Taky díky tomu, že jsou postižení. Jo, že dlouhodobě takhle vlastně žijí a... takže nevím, no, konkrétně, teď si nevzpomínám na nějakou konkrétní osobu, ale jsou tady ty případy, jo a ... Tady těch lidí hlavně je mi líto no.

K: Dobře, jo.

M: Tak, že mají právě ten zdravotní handicap tam...

K: Jaký by, podle Vašeho názoru, měl být pracovník pomáhající osobám bez přístřeší? Jaké by měl mít vlastnosti, dovednost, schopnosti, ...

M: Taky těžká otázka (*smích*)... Ale přináší to, je to nasnadě, přináší to ta práce, ta náročnost té práce, takže... určitě v první řadě trpělivost by tam měla být, jo... Schopnost poslouchat, empatie, abych se vcítil, co ten člověk prožívá, jo... Jak to cítí... i toť to. Musí být náročný ale k těm uživatelům, vyžadovat, aby ten posun nějaký byl. Sebereflexe, aby byl schopen sebereflexe, aby na sobě dál pracoval a na základě zkušeností jo, že třeba se něco nepovede jo... V případě dalším, tak aby se vyvaroval nějakým pochybením třeba... A aby se zkrátka nějak dál vzdělával a zlepšoval v té práci. Aby byl spravedlivý k nim, aby nerozlišoval, ten se mi líbí víc... Tak, jak jsme teď v předchozí otázce bavili, že třeba i k těm zdravotně postiženým, ale... nechcu je škatulkovat, ti jsou mi příjemní, takže ti budou mět u mě výhody nějaké, jo... Takže ta spravedlnost, aby tam byla skutečně, aby se nerozlišoval... A jinak samozřejmě ty dovednosti tak odborná připravenost, multidisciplinární, tak, jak jsme se to učili ve škole, tak to vidím teď, že je to opravdu důležité, aby měl rozhled ve všech oblastech jo... Od zdravotnictví, úřady práce, trh práce, jo, tady toto, oblast toho sociálního pracovníka. Takže znalost té problematiky třeba tady, jak se dělají, jaké agendy se vedou a tak dále. Různé ty pravidla pobytu třeba tady na tom azylovém domě, kde v současné době dělám. Takže... No a taková ta schopnost učit se, jo... To každý nemá dané, tak aby... Aby sám na sobě pracoval, aby, že v případě, že cítí, že někde má rezervy, tak sám od sebe si dohledat třeba potřebné informace i třeba na internetu, aby pracoval dál a aby byl lepší a lepší. A pak samozřejmě týmový tah na branku, abysme byli v týmu, abysme si navzájem pomáhali, propojili se a nějak to posunovali dál nějak tuto práci no.

K: *Přítakání*. Funguje tady ta týmová práce?

M: Určitě. Určitě a možná to jsem zapomněl říct zpětně, tak, že to mě taky naplňuje tady to, jo... Ta soudržnost.

K: Jo. Tak to jste šťastný člověk (*smích*).

M: Jo, to mně stačí málo (*smích*).

K: A teďka se dostáváme k tomu jádru úplně jako takovému, a to je ten vztah s cílovou skupinou. A souhlasíte s tvrzením, že kvalita toho vztahu uživatele a pracovníka ovlivňuje výsledek té práce? Proč ano nebo ne?

M: No, určitě, určitě. Ten vztah, ta vzájemná důvěra hlavně, tak je důležitá. Aby ten uživatel v mé osobě opravdu cítil, že... jednak jsem mu schopen pomoci, jo... svojí odborností jo a takovým tím přehledem, musí cítit, že zkrátka se orientuju v těch oblastech jo, co jsem před chvílí jmenoval vlastně, v těch odborných. A že jako člověk mu pasuju, že je tam navzájem nějaká ta spřízněnost, samozřejmě je potřeba se nějak snažit i sám přizpůsobit tomu uživateli, abysme na tu správnou strunu mu zahrát, jo, jak se říká, abysme se nějak propojili vnitřně a... a šlo to nějak kupředu ten jeho problém, aby se řešil. Takže určitě... určitě ten vztah je důležitý a ten výsledek to... ta kvalita toho vztahu ovlivňuje ten výsledek práce. Jak moc se potom ta práce daří no.

K: Jo, jo. Zmínil jste osoby, které Vám nějakým způsobem třeba nesednou. Je možnost tady... já nevím, jestli to řešíte výměnou klíčového pracovníka, nebo jdete i přesto, že ten člověk Vám prostě nesedne a řešíte s ním prostě ty věci.

M: Uživatel, že mi nesedne?

K: Jo.

M: Jo, takže... Že bych to nechal na klíčovém pracovníkovi a sám to neřešil? Tak to myslíte?

K: Spíš jako... Pokud Vy jste klíčový k nějakému uživateli, který Vám nesedne...

M: Jo, jestli bych si ho nechal vyměnit.

K: Jo, jestli byste si ho vyměnil nebo jdete i přesto, že...

M: Jo, určitě, určitě. Je to výzva navíc ještě, jo... Ne, tohle určitě ne, to bych... přes to bych určitě nešel.

K: *Přítakání*... Dobře. Představte si úplně první kontakt Vás jako pracovníka s úplně novým uživatelem. Co je podle Vás na tomto prvním kontaktu nejdůležitější a jestli se snažíte nějak zapůsobit?

M: Tak jednak to, co jsme se učili na škole, že je potřeba tu místnost nějakou a tu atmosféru tam jo a ten komunikační prostor, aby nebyl moc daleký nebo moc blízký, abychom... no a když toto pominu, tak určitě je potřeba nějak umět oslovit toho člověka, přesvědčit ho, že mu chcu pomoci, jo? Takže... Určitě ho nechat... nechat mluvit a spíš zpočátku možná neformálně nějak komunikovat jo... A v případě, že má nějaký problém a že má zájem zrovna nějak to jakože, ne vždycky ten člověk má náladu to řešit, nějaký problém jo? Takže v případě, že cítím, a to pozná člověk jo? To asi tou praxí je potom... Jsem zjistil už taky... Takže v případě, že ten pracovník cítí, že ten uživatel má snahu ten problém nějakým způsobem řešit a posunout dál, tak jo... nabídnout se mu... No a po té formální... Po té neformální části, takové kdy nějak navážeme kontakt, tak je potřeba potom sednout do té místnosti, nějak tu atmosféru, klid, aby tam byl, jo a věnovat se tomu problému a vzájemně se ho snažit nějak řešit a nějak posunout dál no.

K: *Přítakání*. Říkal jste tedy hlavně trpělivost, naslouchat, ...

M: Trpělivost určitě, naslouchat, nechat ho mluvit, pozorovat ho, pozorovat ho, jak se tváří, jak třeba reaguje na různé výtky. Protože není to jenom o tom, že bysme měli třeba jenom litovat, nebo jenom chválit jo? Ale i nějaká ta výtka musí padnout, když vidím, že zkrátka něco dělá špatně a většinou, co já mám tu zkušenost, tak to přijímá jako tak. Ty věci všechny... Když už vám věří jako...

K: Ponaučí se i?

M: Když už vám věří jako, tak... Když vás berou jako autoritu, tak si myslím, že vás nechají obejít a přijímají i ty výtky bez problémů si myslím.

K: Jo, super. Rozhovor bývá v té sociální práci jednou z klíčových metod. Jsou nějaká specifika, jak hovořit s osobami bez přístřeší?

M: To určitě, to jsem vlastně teď trochu aj vzpomínal. Důležité je opravdu každou chvíli, kdy člověk je s nima v kontaktu, tak se snažit, ptát se jo, jak jsou na tom, v jaké situaci, jaké problémy, co je trápí... Jo, dávat jim najevo, že nás ten jejich život zajímá, že máme zájem o to, aby se jim dařilo, aby se ta jejich situace zlepšila. Takže v první řadě určitě to neformální, ta neformální taková ta komunikace. Já si myslím, že je to právě to nejdůležitější. Aby ten člověk, co jsem říkal, aby získal tu důvěru ke mně a já mohl potom dál ten problém řešit, jo... Ale tam musí být opravdu ta vzájemná důvěra, takže určitě... a základem je to neformální jednání no. A hlavně ho nechat mluvit no. To si myslím taky, že pokud on chce mluvit, a

spousta těch uživatelů chce mluvit, tak mu neskákat do řeči a myslet na to, ať už vypisuje nějaký dotazník a přerušovat ho, ale nechat ho. Nechat ho mluvit, i když to není třeba souvislé, nebo v té svojí mluvě on nedokáže třeba tak artikulovat, nebo... Jo, zdá se nám, že to není podstatné, tak ho nechat. Nechat ho říct to, co on chce říct. No. Naslouchat mu. To je důležité. No, tak jestli to stačí takhle...

K: Jo, určitě. Jak Vy osobně si budete vztah a jak právě tu důvěru získáváte? Vy jste to hodně už asi nakouzl...

M: Já už jsem to nakouzl no...

K: Tím, že posloucháte, že máte ten lidský přístup, neformální...

M: Určitě. Určitě se s nima zastavuju a pravidelně je potkávám, jo, takže... opravdu brát bez rozdílu té... bez rozdílu ty uživatele, opravdu se snažit spravedlivě s každým nějak komunikovat a ovlivňovat ho. Ptát se a zajímat se o ty uživatele, jak pokračují, jak se jim daří. Takže ta pomoc musí být taková všestranná a u všech.

K: Jojo, super.

M: Jinak už jsem to vlastně všechno řekl v těch předchozích otázkách.

K: *Přítakání*. Jakým způsobem své uživatele motivujete? Dá se nějak zobecnit, co třeba zabírá na osoby bez přístřeší?

M: Tak určitě i, možná jsem to ještě neřekl, i osobní příklad. Co se týče úklidu, tak si myslím, že se to tu hodně zlepšilo a je to jenom o tom, že člověk třeba ukáže, nebo já osobně si myslím, protože to tak dělám, i když mám roky, tak jim ukážu, že se nebojím práce, že mám takovou představu, že to klidně uklidím sám, když se mi něco nelíbí, jak udělali nějakou práci, tak to klidně udělám sám. Oni se možná někteří zastydí, nebo že si řeknou, jakože co to je, co se to děje a jako vidím tam evidentně ten posun jo? A pak důležité je určitě to, že pokud tu práci nějakou zadám, no to se taky k tomu vztahuje nějak, když nějakou tu práci zadám, nebo nějaký ten úkol nabídnu, aby udělali, tak je umět pochválit, vyhodnotit jim tu práci. Jo, když něco nějakou práci dělají na můj pokyn, tak zkontrolovat, vyhodnotit, to je moc důležité.

K: *Přítakání*. Ta zpětná vazba...

M: To určitě. To bez toho to nejde a to je moc důležité no.

K: I když je pozitivní i negativní, vždycky je potřeba ji...

M: Určitě, určitě! A opravdu vidíte posun jako. A tady na to úklidu je to vidět. Když jsem tu nastoupil, tak si myslím, nechcu se teda chválit nějak... (*smích*)

K: (*smích*)... Pochvalte se!

M: Že tu nějaký posun je, no. Takže i tady to...

K: Jo, paráda. Mám tady ještě jednu takovou otázku, jestli si myslíte, nebo v jakých případech je potřeba autoritativní přístup a kdy na druhou stranu je necháváte, takový ten liberální.

M: Tak autoritativní přístup tak určitě v těch okamžicích, kdy opravdu... protože někteří ti uživatelé evidentně jsou buď pod vlivem alkoholu, nebo je tam vidět nějaké osobnostní poruchy, nějaké poruchy osobnosti a hrozí tam třeba zranění, nebo nějaký konflikt, jo fyzické napadení, slovní napadení, ničení majetku, takže tam je asi potřeba nekompromisně zasáhnout a nějaká ta výhrůžka musí padnout. Jo, takže tam určitě v takových těch případech takový ten... Nekompromisní přístup, a ten liberální ještě, to jsou ty běžné problémy. Řeknu i třeba, stává se třeba i hygienické návyky tady nejsou dodržované... Že chodí špinaví a takové věci a je to opakovaně, jo... nebo... se pomočují někteří uživatelé, jo... může to být z různých důvodů, může to být ze zdravotních, ale většinou je tam třeba alkohol, takže tady se to dá řešit samozřejmě v klidu a ... většinou zase potom na druhý den si to vydiskutujeme jo a... má to větší váhu. Radši v klidu a pak na druhý den to vyřešit znova a má to větší váhu ten druhý den potom. Ale slušně, v klidu.

K: Dobře. Vyjadřujete před uživateli vlastní názor na jejich situaci?

M: No, snažím se nekomentovat tu jejich situaci, jo... Ale nicméně jako... Občas se mi stává, nevím, jestli je to správně nebo není, že ... mě ten jejich osud jako... a teď vycházím z toho, co mi oni říkají a nemusí to být pravda, jo? Takže... mě ten jejich osud dostane a nějakou tu podporu vyjádřím jako. Nebo ten soucit... nebo řeknu, že zkrátka, že jim je asi opravdu ubližováno, nějak jim přitakám a dám jim najevo, že asi nějaká křivda se jim stala, jo? Ale myslím si, že by se to toto nemělo asi moc... vyjadřovat nějaká ta... nějaká ta... Nějaký ten názor na tu situaci. Jestli mi rozumíte (*smích*)... Nenacházím slova (*smích*).

K: Jo, můžeme klidně jít dál.

M: Tak, se napiju.

K: *Přitakání*. Klidně můžeme dát přestávku, jestli potřebujete.

M: Nee, pojedem.

M: Tak, můžeme.

K: Můžeme? Kontrolujete své uživatele ve věcech, na kterých jste se společně dohodli?

M: Já už jsem to říkal no, že určitě. Je potřeba tady toto, kontrolovat tady ty kroky postupné, tak jak je potřeba kontrolovat, připomínat jo, říkat při každé té návštěvě, když ten uživatel dojde, nebo případně, že jsou tady na azylovém domě, tak vlastně vždycky, když jsem ve službě, tak se snažím zjistit, zda ty úkony, co jsem mu zadal, nebo o kterých vím, že kolegové zadali, aby třeba navštívil úřad práce, aby si třeba vyřídil jo ten průkaz nějaký totožnosti... Takže tady v těch případech, jestli se tak skutečně stalo a případně, když se tak nestalo, tak proč, jo. Takže to vyhodnocení tam je určitě nějaké. Mělo by tam být, jo. Určitě.

K: Když se tak teda nestane, motivujete je znovu? Nebo...

M: Určitě. To je ta Sisyfofská práce, jak jsem říkal (*smích*)... Protože, pořád jako... Ta náročnost tam musí být jako. Tady u té skupiny těch lidí, tady musí být opravdu ta náročnost a proto si to třeba i píšem do té knihy práce, kde je přehled, jo, jaký posun nastal, aby každý ten pracovník věděl, v jaké fázi je rozpracovaný každý den uživatel a je potřeba je třeba i pokárat nějak slušně jo a... a tlačit. Aby ten posun tam byl... A motivovat, samozřejmě, jo, protože to je důležité samozřejmě jo. Proč je třeba důležité zajet si třeba k doktorovi, nechat se vyšetřit, proč je důležitá léčba třeba v jeho případě, jo je alkoholik, pokud je alkoholik ten uživatel. Proč je potřeba ta ústavní léčba jo... V čem by mu to pomohlo... Proč je potřeba zajít na úřad práce a udělat si... udělat si... vyřídít si... nějakou tu oblast... jak se to říká...

K: Rekvalifikace?

M: Rekvalifikace, jo! V čem by mu to pomohlo jo, že bude mět větší šanci tu práci najít, že osloví více firem, takže to jo...

K: Pokud splní, chválíte?

M: To jsem říkal už, v každém případě. Jo, já si myslím, že opravdu, je chyba, když se... když... ten uživatel, i když na můj popud to udělá jo... Ale hodněkrát se stává potom, že když uvidí, že ho sledujem, že vnímáme, co dělá tady třeba, že se zapojuje do úklidu třeba nebo... že třeba nějaký uživatel potřebuje třeba s něčím pomoci, tak mu pomůže a já ho pochválím, tak ho to motivuje potom dál. Změní se jako, jo? Určitě. Tak je to k jeho prospěchu. Jo... Že sám na sobě pracuje. Ví, že ho sledujem a že je pak hodnocen, jo... Takže to.

K: *Přítakání*. A řešíte své uživatele i mimo pracovní dobu? S kým, proč a v čem Vám to pomáhá?

M: Musím říct, že ne teda.

K: Ne? Vypnete, když jdete z práce?

M: Vypnu. Já to tak opravdu mám, že já potřebuju vypnout. Ale já zas hodně rychle regeneruju. Jak jsem říkal, ale jako, myslím si že, ta pracovní doba skončí a hodím všechno za hlavu, nebo snažím se... A přiznám se teda, že je to složité a těžké kolikrát vypnout. A že občas nosím v hlavě i nějaké uživatele, nějaké jejich problémy, jo... Ale mimo pracovní dobu se snažím jako neřešit.

K: Stále slyšíte: „Dodržujte profesionální hranice“. Proč si myslíte, že je to tak důležité a jestli máte nějaké vlastní strategie?

M: Asi strategie nevím, nic mě nenapadá jo. Možná mám, ale nevím o tom. Ale ta profesionalita, profesionální hranice, ta profesionalita té práce musí být samozřejmě. Protože... Musí tady být nějaký režim, nějaké pravidla, které je potřeba dodržovat. A nějaké chování třeba těch uživatelů... Ale i toho pracovníka jo, jak se má chovat. Aby to bylo v rámci nějakých mantinelů a pravidel nějaké slušnosti a odbornosti a nevím, co k tomu mám ještě říct.

K: Jo, stačí, určitě. Stala se Vám někdy situace, kdy ty hranice byly překročeny? Ať už ze strany pracovníka, tedy Vás, nebo ze strany uživatele?

M: Tak... Ze strany uživatele profesionalita?

K: Ty hranice jakoby ve vztahu k Vám.

M: Tak to určitě jo, ale vždycky jsem si dokázal nějak poradit s tím, jo. Já zkrátka i když, byl tady uživatel, který se choval docela agresivně jo a už nějaké ty hranice slušnosti vůči mně, když jsem ho kritizoval, tak překročil. Nicméně jsem se nějak udržel, ta profesionalita u mě, ta vyhrála. A nakonec to teda dopadlo tak, že jsme se s ním rozloučili, protože těch případů bylo víc jo, ale... Ještě jednou? Můžete mi to ještě jednou zopakovat?

K: Jestli byla ta situace, to jste myslím zmínil...

M: Jo, jestli dodržujete profesionální hranice, jo... Jednou se mi stalo, že jsem ty profesionální hranice nedodržel teda. Jo, to byl... Konkrétní případ jednoho uživatele, který měl poruchu osobnosti a nedodržel hygienické návyky, absolutně nedodržel pravidla pobytu na nízkoprahovém denním centru, takže tam, když už to bylo opakované a ty pravidla nedodržel, tak

jsem zvýšil hlas, jo... Takže to, to se mi stalo jenom jednou za ten půlrok, že jsem to nezvládl zkrátka psychicky a trochu jsem buchnul no.

K: Pomohlo to? V té situaci?

M: Ne, ani mi to nepomohlo jo, protože jsem byl z toho nešťastný docela... Že jsem se nechal tak... Že jsem si myslel, že to nenastane v mém případě, protože já jsem dobře naladěný člověk si myslím povahově, když... Všecko s úsměvem. No, ale nepomohlo to. Možná proto, že jsem tu situaci teď konkrétně v ten okamžik, kdy on něco porušil, jsem to vyřešil ten problém, jo... Ale vnitřně mi to nepomohlo. Takže tak nějak.

K: Takže znovu byste se nejraději vyvaroval takovým situacím?

M: Jo, ta sebereflexe určitě u mě zapracovala a i s kolegou jsme to probírali, že jsem přestřelil a potřeboval jsem si o tom popovídat.

K: *Přítakání*. Jo. Stala se Vám situace, kdy jste za uživatele učinil zcela vědomě nějaké rozhodnutí?

M: V mém případě ne, ani jednou.

K: Hm. Tak to můžeme jít dál. Stala se Vám někdy situace, kdy jste byl klientem manipulován? A jak jste se zachoval?

M: Byl jsem manipulován... Manipulován... Jedním uživatelem, která chtěl ublížit jinému uživateli, měli spolu spor dlouhodobě jo a... kvůli nějaké banalitě... Tak se měl snažit ovlivňovat, abych byl... Abych jej vyřešil určitým... určitým způsobem, jo? Nicméně, jakmile mi to řekl, tak následovala reakce. Slušně, ale důrazně jsem mu řekl tak a tak. I když on si myslel, že má možná u mě jak se říká nějaké výhody a že je dobře hodnocený, tak se potom docela divil, protože jo, neuspěl. Tak nějak.

K: Bylo Vám od začátku jasné, že už je tam ta manipulace z jeho strany?

M: Byla, no, byla, byla. Určitě. Snažil se mi pomáhat, říkal mi za zády, jak to mám řešit ten problém, jak by to bylo nejlepší, napovídal mi a tak. Ta manipulace tam byla no.

K: Půjčil jste uživateli někdy peníze?

M: Určitě ne. Ani dar jsem nepřijal.

K: Ani dar jste nepřijal... *Přítakání*... Ocítl jste se někdy v situaci, kdy Vám, nejspíš asi uživatelka spíš asi na nízkoprahu vyjadřovala náklonnost? A jak jste se zachoval?

M: Taky bych řek, že ne. Že jsem se nemusel nijak zachovávat (*smích*).

K: Aha. A rozplakal se Vám někdy uživatel a jak jste se zachoval?

M: Jednou se mi to stalo, že se rozplakal a dokonce opakovaně při x návštěvách. A... Byl to určitě nějaký jeho problém jo, psychického původu toho uživatele a spíš jsem to nepodporoval, spíš jsem se snažil skrýt jo nějaké emoce a neposiloval to tím, že jsem nedával najevo nějaké... Samozřejmě, slovně jsem se ho snažil podpořit, nějaké... a tak dále, ale snažil jsem se, aby na mě nepoznal nějaké... Ten soucit třeba z mojí strany, aby si nemyslel, že mě to nějak ovlivňuje. Aby to neopakoval pořád dál a... Později vyhrožoval i nějakou... nějakou sebevraždou a že už toho je dost jako v tom životě a... No a nakonec teda dopadlo všechno dobře a je v pohodě docela.

K: Hm, myslíte si, že ten pláč byl prostředek k něčemu? Nebo že se potřeboval jen...

M: Hm, je to možné, je to možné. Můžu říct ze zkušenosti, že...

Jede kolem vlak a houká ☺ ...

M: Je to možné, že se dožadoval možná nějaké pozornosti a... abych byl trošku...

K: A myslíte si, že to bylo jenom ve vztahu k Vám konkrétně? A nebo že ostatní kolegově měli taky...

M: Noo, více kolegů mělo, noo... Nicméně, nicméně byl mimo tu hlavní skupinu těch uživatelů, jo... vždycky ta trošku samotář a... A naznačoval, že mu ubližují a tak dále. Nebyl moc oblíbený... Ale nevím, ten pláč... Hraný, nehraný, je to těžko posoudit. Nebo tu krizovou situaci asi prožil, ale myslím, že to byla až přehnaná... jako taková přehnaná odezva na tu situaci, kterou on prožíval.

Vibrace telefonu...

M: Že to nebylo až takové vážné, že by se z toho hroutil jako...

K: Jo, jo...

M: Tam byly jenom nějaké partnerské neshody...

K: Jo, mně to stačí takto. Provázel Vás někdy během Vaší práce strach či odpor a jak jste se zachoval?

M: Já bych řekl... Já bych řekl, že ne. Nikdy to nebylo tak vážné, že bych to nazval strachem nebo odporem. Takže asi ne.

K: *Přítakání*. A vybavujete si nějakou situaci, klidně i nějaký konkrétní případ, kdy se Vám Vaše práce skutečně podařila, kdy jste měl dobrý pocit?

M: No, možná dva případy bych řekl. Jeden případ, uživatel ze Slovenska přišel ze prací, hledat práci v České republice a dostal se až sem, protože byl bez prostředků a... No a absolutně... Absolutně bez peněz... A unavený, špinavý... Tady získal zázemí, jo, takže bylo vidět, že po dvou dnech návštěv jako na nízkoprahu se... jinak si opral věci, bylo vidět ten posun, že se změnil, i ta vizáž a všechno. Pomohl jsem mu, během týdne, dalo by se říct, že se postavil na nohy... Protože, v zápětí jsem mu pomohl sehnat ubytování na ubytovně a další den jsme sehnali dokonce práci, jo, u nějaké stavební firmy v Luhačovicích. A od té doby jsem ho neviděl. Přišel jednou a jako poděkoval, že... práci má a... neviděl jsem ho no od té doby. Je to zhruba toho půl roku no, to bylo v těch začátcích, jak jsem nastoupil sem, tak...

K: To byl dobrý případ na úvod Vaší práce.

M: Třeba (*smích*). Takže to, no. Ale říkám to jsou ojedinělé případy. Pak ještě jeden případ bych řekl a mělo to potom samozřejmě nějakou tu dohru... Že se všechno nepovedlo a taky... Přišel uživatel tady, byl to alkoholik, neléčený asi, neměl odvahu nikdy se léčit... Jo a tady si dal předsevzetí, že se z toho dostane... A, takže, nějakým způsobem samozřejmě, jsme ho motivovali k tomu, aby si našel práci, protože neměl ani třicet roků... Takže nabídky byly jo, nakonec myslím, že po dvou měsících se mu to podařilo s naší pomocí, nebo i s mojí pomocí sehnat práci. Do té fáze, že vlastně... Už záleželo jenom na něm, že i ta firma ho oslovila sama jo, že může nastoupit hned, jenom je potřeba splnit ještě jednu takovou věc, jednu podmínku, že musí absolvovat jeden kurz... No a tím bych skončil. Měl jsem z toho dobrý pocit, tady do té fáze. No, jakou máte další otázku?

K: (*smích*)... Jestli se Vám na druhou stranu nějaká situace nepodařila, kdy jste jakoby selhal, jestli dokážete takto říct.

M: No, tak tady zrovna ten případ, co jsem jako druhý vzpomínal, tak se na to zrovna hodí jo. Jako odpověď... Že jsme to dotáhli s tím uživatelem do té fáze, že tu práci vlastně získal, re-

álně moh pracovat. Jo chyběla mu jenom nějaká... nějaká... ta... odborná nějaká ta zkouška... která spočívala v tom, že musel nějakou malou finanční částku obětovat a trošku úsilí, aby ju splnit, aby získal certifikát, aby mohl tu práci vykonávat. No a on v té době nějak si uvědomil zkrátka, že asi pracovat nechce, jo... Stačilo to, do té fáze, že byl žádaný, jo a okamžitý obrat a on dělat nebude a vrátil se zpátky k alkoholu jo... Takže to bylo smutné potom jako no. To jsem byl z toho docela rozčarovaný no (*smích*). To mě vzalo...

K: Hmm. A zmínil jste ještě... Vrátila bych se ještě lehce k tomu předchozímu případu. Ohledně toho, že za Vámi ten uživatel přišel po nějaké době Vám poděkovat. Stává se Vám, že uživatelé se vrací? Nebo že jakmile odejdou ze zařízení, tak už je třeba neuvídíte a ten vztah je ukončený?

M: Jako... Vrací se, ale ne z toho důvodu, že by přišli třeba poděkovat jo...

K: Vrací se znovu od začátku a... do zařízení...

M: Znovu, ano... Tady těch případů je velká... velké procento no. Možná bych řek, že větší procento těch, kteří opravdu nějak se z toho dostanou. Velké procento dokonce... Nevím, jestli to budete mít v dalších otázkách, tak... si už zvykla... si už zvykla na takový život v těch podmínkách. Vyhovuje jim. Což je, což je už špatné a jsou zakonzervovaní a nejsou schopni nějakého posunu, nevnímají nějaké to naléhání nebo motivaci, to jim nic neříká. Oni jsou spokojeni takhle, dokonce kalkulují i... Do budoucna jsou schopni kalkulovat, že vědí, že na azylovém domě jim to končí, tak si už to předjednájí třeba na noclehárně, nebo si to předjednájí na Charitě v Otrokovicích. Jo... Oni zkrátka dělat nebudou a jim to takto vyhovuje. No a pak jsou sociální pracovníci... Pak jsou teda... (*smích*)... Zpět. Pak jsou uživatelé, kteří opravdu propadli alkoholu, zvykli si na ten život, dlouhodobě takto žijí, nadužívají ten alkohol, vlastně zneužívají ty sociální dávky nebo v hmotné nouzi. Tady mají u nás zadarmo všechno, že, veškerou péči u nás zázemí, že... Dostanou dávky v hmotné nouzi, ty propijí a... A tam opravdu tady v těch případech nějaký ten posun asi opravdu nikdy nenastane. Tam nefunguje vůbec nic... Nevím, co v takových případech dělat, no. Takže opravdu evidentně je tam zneužívání těch dávek no. A už si myslím, že ta míra té pomoci ze strany státu nebo respektive těch neziskových organizací je překročena, jo... Tam je něco špatně.

K: Jo, dobře. Jste vzorem pro své uživatele?

M: To by museli říct asi oni, jestli jsem, nebo nejsem, ale snažím se být vzorem. Jo, vždycky jsem takový byl, ve všech... To sice ta práce na dvou... Na dvou... Byl jsem u vojáků, byl

jsem u policie, mám zažitý nějak ten režim a... a... nějakou tu zodpovědnost a... to se snažím přenášet i na ně, jo... Třeba i jak jsem říkal s tím příkladem. Takže to je, snažím se být určité vzorem, určitě bych se styděl, kdybych nějak před nima selhal v něčem jo... Něco udělal špatně... Jo?

K: *Přítakání*. Vážíte si svých uživatelů, máte je rád?

M: Hm, dá se to říct, svým způsobem, že je mám i rád. Jo... Nemělo by to být tak, že teď řeknu, že některé víc, některé míň, ale je to i tak. Jo...

K: Hm, mám tady další takovou podotázku. Usínáte s nimi, máte je v hlavě?

M: (*smích*)... Takže určitě no, řeším problémy a asi každý ten pracovník nebo ten... No, ten pracovník v pomáhajících profesích ty případy si nosí určitě i domů a nosí je v hlavě. Probírá si, jak třeba řešit problém dál třeba a... Jestli jsem něco neudělal blbě, jo... Takže to určitě. Usínám s nima.

K: Hm. Závěrečné čtyři otázky, jestli máte ještě sílu...

M: Určitě.

K: Během Vaší praxe s osobami bez přístřeší – zůstávají nějaké otázky nezodpovězeny? Ať už v tom vztahu, nebo i v té sociální práci jako takové...

M: No, právě mám otázku v tom, nebo že, myslím si, že ta budoucnost tady v té práci v těch pomáhajících profesích bude muset nastat nějaká změna zkrátka jo? V tom přístupu k těm uživatelům, aby to... Aby to nebylo takové obecné. Obecná pomoc, jo, kdy se ty peníze zkrátka rozdělují, nebo ta pomoc se rozděluje obecně všem uživatelům, jo? Ale mělo by to být konkrétně nějak... Aby nedocházelo k zneužívání jo, těch dávek nebo třeba i té pomoci jo? Protože někteří ti uživatelé si to snad ani nezaslouží jo, ani... I když je potřeba samozřejmě... Tlačít pořád ty uživatele dál a motivovat je do nekonečna a... věřit tomu, bez toho to nejde, věřit se musí, že se podaří. Ale opravdu vidím v hodně případech, že ta pomoc je zneužívaná. A určitě jsou lidi, kteří by si tu pomoc zasloužili více jo? Třeba matky s dětmi a... zdravotně postižení a tak dále... možná malé děti... Ti jsou v tom nevinně a... Takže toto furt cítím, že bude něco přijít, nějaká změna. Takže to mě zajímá, jaká bude budoucnost tady té práce.

K: *Přítakání*. Tak uvidíme teda. Co byste poradil všem pracovníkům, všem pomáhajícím, kteří pracují právě s osobami bez přístřeší? Ať jsou trpěliví možná? (*smích*)...

M: No, to určitě. To jsem na to právě myslel. Na toť to. Určitě ta trpělivost, nepodléhat skepsi, nenechat se... nenechat se nějak, jak bych to řekl... nenechat si vzít nějaký ten... nějakou tu víru v to, že se dají i věci posunout, jo? Že se dá i nějaký ten uživatel, který je fakt dá se říct nezměnitelný v mojích očích jo, že se nedá nějak změnit už jo, nebo že se dá posunout někam dál, aby se začlenil do té společnosti. Tak nelámat nad ním hůl a pracovat s ním dál jako a... Snažit se ho motivovat, aby k tomu posunu došlo, jo? Takže... Opravdu to chce víru v tu práci, že ta práce... Já tomu věřím, že ta práce je důležitá v dnešní době. A ta důležitost v dnešní době narůstá jo, takže... Nestydět se určitě za tu práci, protože je to práce prospěšná určitě, pomoc lidem. Z mého pohledu jo, je to nejdůležitější jo... Takže... Tak nějak.

K: *Přítakání.* Denně řešíte problémy jiných. Co děláte Vy pro své zdraví, abyste se z toho nezbláznil?

M: (*smích*)... Tak určitě jsem toť to vzpomněl, že jednak pravidelně s kolegy, s pracovníky probíráme problémy a samozřejmě každý máme jiné... ke všem uživatelům máme snahu horlivě diskutovat jo a tam se člověk uvolní při těch diskuzích jo... a názorů a... a pochválíme se a pokritizujem. A tady to vidím jako velké plus tady, že toto funguje. Tady, ta výměna tady těch názorů, to mi moc pomáhá, určitě. A pak je na mně, co dělám v tom osobním volně, jo? Volnu... No a já jsem byl vždycky sportovně založený, takže vím, že mi pomáhá rybaření a nějaký ten sport. Teď už aj zahrádka, takže. A hlavně ta rodina, to zázemí, to je podle mě důležité taky samozřejmě. Jo, ta komunikace v rodině. U nás to funguje perfektně, jo, jak jsem říkal, takže... Jo, nemám problém.

K: A v čem si myslíte, že jste Vy jako pomáhající pracovník dobrý? Pochvalte se na závěr.

M: Tak pro... pro tu kvalitu té služby, aby to zkrátka bylo na té profesionální bázi, tak určitě vycházím z těch bývalých profesí, co jsem dřív dělal toho vojáka a toho policajta, takže ono i v dnešní době je to potřeba, aby nějaký ten režim byl. Takže to určitě, ta důslednost, náročnost, ale i to vyhodnocování těch úkolů, což oni potřebují. Oni potřebují získat ti uživatelé ty návyky pracovní jo? A... Nějakou zodpovědnost... Jak dostanou nějaký úkol, nebo se jim dá nějaký úkol, aby si něco zařídili, aby si něco vyběhali, tak jim to zkontrolovat, aby viděli jako, že to sledujem a... Takže tady do toho se snažím být tady v tom důsledný. A mám to v sobě... Mám to zažité nějaký ten režim a... náročnost... takže v tom si myslím, jako že jsem přínosný.

K: *Přítakání.* Hm, a chcete ještě něco obecně k tomu, co jsme dneska probrali nebo neprobrali něco dodat? Napadá Vás něco?

M: Já myslím, že všechno bylo takové, všechny ty oblasti jsme nějak probrali, všechny ty názory... si myslím, že tam máte. Vypíchnul bych opravdu nejvíc asi problém té budoucnosti té práce, jo? To si uvědomuju, že to musí trochu fungovat jinak jako. Protože stát má čím dál míň peněz, čím dál míň lidí je v produktivním věku, pracovní zařazených jo, důchodců přibývá. Takže opravdu jako tam je potřeba nějak adresně jako dávat, rozdělovat pomoc. Nejen tu finanční, ale i třeba tu v těch neziskových organizacích, tu stravu a podobně. Aby to nebylo automatické, aby si oni na to nezvykli, tak jak to teď je, že opravdu většina z nich přijde sem, dostane najíst, osprchuje se, vypere si, lehne si tam na chvíli a bez úklidu, někteří se vyhýbají i té práci, tak odcházejí. Dá se říct, že jsou to většinou ti mladšího věku... U těch starších to je trošku jinak. Asi bych řekl, že tady jsou dvě skupiny, nebo možná dá se to rozdělit ti uživatelé různě že? Ale já je třeba někdy rozděluju na ty mladší a na ty starší. Tam u těch starších tam už je to takovéto zmoudření, takový ten životní náhled a taky specifika v tom, že těžko jim člověk sežene práci jo, mají často zdravotní problémy už, jo... Jsou nezaměnitelní jo, u těch mladších, tam je problém...

Zvoní telefon.

M: U těch mladších tam je problém, že by možná chtěli že, nebo tak, že by mohli dělat, jo, jsou fyzicky zdatní jo, mají školy třeba, ale protože je tam alkohol nebo ty drogy, což je většina na těch mladých je na drogách teď už... Co já vidím tady naproti. Takže... A oni nemají snahu, oni nemají snahu jako... Dělat. I když se jim pomáhá všemožně, tak nechcou. Tu starší by možná chtěli, hledají si práci, cítím... cítím, aspoň že mají zájem, že sami aspoň navštěvují ty firmy, na rozdíl od těch mladých, ale bohužel. Tam jsou zdravotní nějaké ty... problémy... A nebo jsou to i s věkem problémy už... Nezaměstnaných je spousta, takže ta šance už je potom těžší... Je problém třeba i u těch nejstarších třeba kolem 60 let věku sehnat jim třeba nějaký ten domov a tu budoucnost a to mě mrzí ta budoucnost těch starších uživatelů, které tady máme. Takže si nedělám iluze, jo, že pokud se nedostanou do těch domovů, pokud se jim nepomůže, tak asi zůstanou tady no. Že budou bydlet chvíli tady, chvíli na Charitě

v Otrokovicích a až nakonec někde zemřou tady u vody a to mě mrzí, že to tak je... Že se ten stát nestará. Ale to my nezměníme.

K: Hmm, bohužel no...

M: Takže, probrali jsme všechno ne?

K: Jo, z mé strany teda všechno, jestli i od vás?

M: Jo, jo. Omlouvám se, jestli to bylo takové kostrbaté...

K: Né, já mockrát děkuju teda a...

M: Jo, bude Vám to k něčemu?

K: Určitě! A přeju Vám teda hodně sil a...

M: Ty myšlenkové pochody jsou někdy hrozná (*smích*)...

K: Já už to teda vypnu...

PIV: PŘEPIS ROZHOVORU S RESPONDENTEM 3

Respondent 3: Marek

Datum: 6. 6. 2013, 17:00 – 18:00

Místo: Kancelář detašovaného pracoviště sociální služby Zlín

K: Takže dobrý den, my jsme se sešli, abychom tady udělali rozhovor pro moji diplomovou práci, která má název „Lidský vztah jako nástroj změny v sociální práci s osobami bez přístřeší“. Tento výzkum je zcela anonymní, můžete si na úvod zvolit nějaké přízvisko, nějaké... nemusíte uvádět celé jméno ani. A výsledky budou použity výhradně pro zpracování této práce. Máte právo kdykoliv odstoupit, klidně v průběhu rozhovoru nebo i posléze, stačí mě kontaktovat a já to všechno vymažu. Můžeme jít na to?

M: Ano, můžeme.

K: A tak na úvod se zeptám – Vaše jméno, případně nějaká přezdívka, nebo i klidně nějaké vymyšlené, a Váš věk.

M: Mé jméno je Marek, věk 26 let.

K: Jak dlouho pracujete v této oblasti s osobami bez přístřeší, na jaké pozici?

M: Necelé dva roky na pozici pracovníka v sociálních službách.

K: *Přítakání*. A ještě se zeptám, v jaké sociální službě?

M: To se týká azylového domu, noclehárny a nízkoprahového denního centra.

K: Jak jste se dostal k tomuto zaměstnání? Mám tady na výběr, zda to byla volba, zkouška nebo posláním?

M: Svým způsobem zkouška, protože jsem svým způsobem nedoufal, že tohleto, tuto pozici budu někdy vykonávat. A musím se přiznat, že nejdříve jsem počítal s tím, že to bude taková ta dočasná záležitost, ale postupem času jsem se v té... v této sféře... pracovní našel.

K: *Přítakání*. Považujete práci s osobami bez přístřeší v nějakém směru za specifickou?

M: Specifickou určitě, protože... Na rozdíl třeba od mentálně postižených, seniorů, tak tohle zahrnuje vlastně de facto všechno. Ať od dlouhového poradenství, přes seniory, což vlastně narůstá v poslední době, jako mezi lidmi bez přístřeší.

K: Takže spíš jakoby v tom směru, že musíte znát od každého něco?

M: Ano, ano.

K: Že se setkáváte s různými klienty a podobně... Co je, podle Vás, na této práci nejtěžší? Z Vašeho pohledu...

M: Určitě psychická odolnost vůči stresu a vůči těm příběhům, to filtrovat, aby to neovlivnilo člověka v osobním životě.

K: Jak Vy to odfiltrováváte? Máte nějaké strategie pro to, abyste se z toho nezbláznil?

M: Určitě je dobré tady tu situaci, když už nastane, kdy je těch klientů hodně, setkávám se s různými příběhy, které mohou slabší jedince vlastně... nějakým způsobem zastihnout v pocitové stránce. Pak se do toho více angažují citama, než vlastně aby hleděli nějakou tu profesionalitu tady té práce. Tak je dobré třeba to řešit... nějakým sportem, nějak... nebo vždycky se snažit ukončit rozhovor s tím klientem na nějaké pozitivní... v nějakém pozitivním duchu, ladění.

K: *Přítakání*. Dobře. Co Vám na druhou stranu dělá radost tady v té práci?

M: Tak určitě mi dělá radost, když vidím, že ta práce má nějaký smysl. Že někteří z mých klientů se dostali z ulice, našli práci, ubytování...

K: Říkal jste, že jste v praxi zhruba dva roky. Kolik takových klientů je zhruba? Jestli...

M: Když bych to měl procentuálně vyjádřit, tak bych řekl, že úspěšnost, aby se ten uživatel dostal z ulice, tak bych řekl, že se dostane takových 10, 15 procent.

K: Hmm... Vrací se potom ti klienti? Třeba poděkovat, nebo...

M: Vrací se, určitě. Někteří dokonce píší, snaží se být v kontaktu nebo nabízejí následně pomoc.

K: *Přítakání*. Takže to Vás asi taky motivuje trochu...

M: Ano, to samozřejmě.

K: Naplňuje Vás Vaše práce? V čem konkrétně?

M: Hm, dá se říct, že naplňuje. Protože získávám rozhled, co se týká vlastně... sociálních věcí v České republice. Nevím ani já, ani někdo z mých známých, co se může dostat do podobné situace a budu tudíž vědět do budoucna, jak tuhle situaci řešit.

K: *Přítakání*. V průběhu práce s bezdomovci – změnil se Vám Váš pohled na tuto cílovou skupinu?

M: Určitě ano, ale jenom zcela. Kdysi jsem bral bezdomovce jako takové ty... typické opilé lidi, kteří de facto pochtívají peníze po nádražích... Ale v průběhu tady té profese, kterou vykonávám, jsem zjistil, že to jsou lidé, kteří jsou i inteligentní, zruční... Určitě i kolikrát přátelštější než lidé, kteří mají práci a nemají žádné starosti.

K: Takže se změnila spíš směrem v tom, že jste poznal tu cílovou skupinu a asi předsudky jestli se odstranily...?

M: Odstranily se určitě... určitě nějaké předsudky. Nelze určitě strkat všechny tyto lidé... lidi bez přístřeší do jednoho pytle.

K: Jaký obecně máte vztah k této cílové skupině?

M: Obecný?

K: Jestli neutrální, pozitivní, nebo až negativní...

M: Hmm, záleží asi hodně na typu klienta, je to hodně individuální. Máme klienty, kteří jsou vlastně alkoholici, těžší alkoholici, tam je práce s nimi horší, tudíž i ten můj přístup k nim bývá kolikrát problematičtější, jak jim pomoci, nebo... něco změnit. Pak jsou naopak klienti, uživatelé, kteří mají snahu spolupracovat, řešit svoji situaci...

K: *Přítakání*. Takže záleží člověk od člověka.

M: Ano.

K: Jak by podle Vašeho názoru měl ten pracovník v pomáhajících profesích, nebo vůbec s osobami bez přístřeší, jaké by měl mít vlastnosti, dovednosti, jaký by to měl být člověk?

M: Měl by to být člověk asi empatický, psychicky odolný vůči stresu, určitě by se neměl brát... bránit nějaké komunikaci nebo ostych... nebát se v klientovi nějakým způsobem vzbudit důvěru, aby se mu otevřel... To se tak všechno prolíná při jednání nebo rozhovoru s uživatelem.

K: *Přítakání*. Dobře... Teďka se dostáváme úplně k tomu jádru tématu, a to je vztah jako takový Vás s Vašimi klienty. Souhlasíte s tvrzením, že kvalita vztahu uživatele a pracovníka ovlivňuje výsledek Vaší práce? Případně proč ano, proč ne...

M: Určitě ovlivňuje, protože s klientem, který má snahu i sám se na mě obrátit s nějakým problémem, si vytváří ke mně důvěru... Nebo když je nějaká situace, kterou jsme řešili, tak... vyšla v pozitivní... Tak určitě se vrací zpátky, už ví, že jsem mu jednou pomohl, tak bude chtít pomoci zase...

K: Je to o tom, že se vrací přímo za Vámi, nebo je mu v tu chvíli jedno, kdo tam je zrovna za pracovníka?

M: Výhradně mám teda zkušenosti s tím, že hledá konkrétního pracovníka. Podle zkušenosti...

K: Představte si teďka Váš první kontakt Vás jako pracovníka s úplně novým uživatelem, který přijde do služby. Co je podle Vás na tomto prvním kontaktu to nejdůležitější?

M: Určitě... Určitě ho pozdravit, sdělit mu, že s tím... Nebo dotázat se ho tak, s čím bych mu mohl poradit, pomoci... Popřípadě jestli má co, jestli... jestli mám na něj čas...

Zvoní zvonek v kanceláři...

K: Klidně tam běžte, nebo to...

...

K: Tak pokud se vrátíme k tomu prvnímu kontaktu. Snažíte se Vy jako člověk nějak zapůsobit? Nějak vypadat...

M: Určitě se snažím být pozitivně naladěm vůči tomu uživateli. Rozhodně si nemyslím, že kdybych seděl s kamennou tváří s pohřebním výrazem v obličeji, tak ten uživatel se bude... si bude držet větší odstup... takto když vidí pozitivně naladěného pracovníka, tak bude určitě vstřícnější vůči komunikaci.

K: *Přítakání.* A ještě něco Vás napadá? Říkal jste pozitivní přístup...

M: Pozitivní přístup, ať se týká třeba toho pozvat ho do kanceláře, nechcete si sednout, nemáte žízeň, jo... nějakým způsobem navázat... aby se ten uživatel v té chvíli cítil dobře.

K: Rozhovor jako takový bývá při sociální práci jednou z klíčových metod. Jsou nějaká specifiky, jak hovořit s osobami bez přístřeší? Říká se, že třeba se seniory mluvit hlasitěji, pomaleji a podobně...

M: Tak ten rozhovor je taky, jak říkám, tady seskupení těch našich uživatelů je různorodá. Jsou to starší ročníky, jsou to mladší... mladší lidé. Tak určitě to nějakým způsobem přizpůsobit tomu věku, případně i stylu mluvy, jakým vlastně se uživatel projevuje.

K: *Přítakání.* A jaký je tedy rozdíl mezi tím mladším a mezi tím starším? Nebo... Jestli třeba ty mladší berete jako vrstevníky, že se jim třeba víc otvíráte... A ty starší berete jako... hm, dědečky?

M: Tak mám třeba osobní zkušenost, že ty mladší ročníky blízkých věkové mé hranici, tak jsou více otevřenější, kdežto ty... ti starší lidé... starší lidé bez přístřeší, tak jsou takoví rezervovanější. Protože jak mě vidí de facto jako mladého člověka, který... Nebo v jejich očích jsem viděn jako mladý člověk, který nic nezažil a chce radit. Nebo pomáhat.

K: Dobře. Jak Vy osobně si budujete vztah s lidmi bez přístřeší? Jak si u nich získáváte důvěru?

M: To je určitě tady tím... osobním kontaktem tím prvním, jak jsem už zmínil dříve, že... to pozitivní naladění, hledat v nějaké té situaci, když nějakou tu krizovou situaci řešíme, tak hledat nějaké východiska, nabídnout mu co největší servis, které vlastně poskytuju v rámci naší služby, které se dají poskytnout... "

K: Jak si získáváte tu důvěru ještě?

M: Důvěru? Určitě tím, když... je vlastně... uživateleova prosba kladně vyřízena, jo? Když jsem mu nápomocen, dokážu mu poradit. Určitě bych neměl takovou důvěru, kdybych řekl já nevím... Nebo obraťte se toho a na toho. Spíše zkusit mu ukázat nějakou formu, případně ho odkázat až jako posléze... Za nějakým odborníkem, který se specializuje konkrétně na nějakou problematiku...

K: *Přítakání.* Jo, dobře. Jakým způsobem své uživatele motivujete? Dá se nějak paušálně říct, co zabírá na osoby bez přístřeší?

M: No, to je složitá otázka (*smích*)... Čím motivovat... je to taky o té individualitě... U těch mladších ročníků... vidím třeba u svých vrstevníků, nebo lidé... lidi... lidé... lidi, které je potkávají vlastně na ulicích, kteří vlastně žijí normální život v uvozovkách. Mají přístřeší, tak... Vidí, že mají drahé mobilní telefony, jo... pěkné oblečení... tak je to motivuje možná tímto způsobem to nějak řešit, aby dosáhli na to samé. Kdežto u těch starších to vidím problematické v tom, že... už to nějakým způsobem nechtějí řešit...

K: Jako tu svoji situaci?

M: Tu svoji situaci...

K: Jak se s nima vůbec potom pracuje? Nebo na čem se spíše pracuje?

M: Pracuje se aspoň na... ve způsobu... udržet zdraví, zdravotní stav. Aby byl stálý... Popřípadě, aby měli kde přečkat noc.

K: *Přítakání*. A vyjadřujete před uživateli vlastní názor na jejich situaci?

M: Hm, snažím se ho nevyjadřovat samozřejmě v rámci profesionality. Ale... hodně často se setkávám i s tím, že dokonce... že uživatel se mě sám zeptá, na můj vlastní, na můj názor osobní. Co bych mu poradil, co bych dělal na jeho místě. V tom případě svůj názor jistě... jistě tomu uživateli sdělím.

K: A říkáte ten správný – jak by měl jednat nebo fakt tak, jak Vy to cítíte?

M: Hmm, správný, to je taková šikmá rovina v tom, že záleží na konkrétní té situaci. Samozřejmě se snažím vybrat tu správnou možnost, jak by to správně mělo být... Ale... Najdou se i oblasti, ve kterých svým klientům, uživatelům vyjádřím, jak obejít třeba nějaký problém, aby... a řešit ho jiným způsobem, který třeba není v té dané problematice správný...

K: Jo, jo. Tím si myslím, že právě vzniká i tady ten důvěrný vztah, tady tím, že nabídnete... Tady ten lidský přístup... Souhlasíte nebo...?

M: Určitě ano. To s tím všechno souvisí.

K: Kontrolujete své uživatele ve věcech, na kterých jste se společně dohodli?

M: Kontroluji, ale jenom do té míry, že se uživatele dotáži, jak dopadl, jak... jak ta situace dopadla, jestli... jestli třeba v konkrétním případě... pomohl jsem mu najít práci, poslat životopisy... ten uživatel vlastně jde na nějaký pohovor... a, řekne mi teda, že dopadl po tom pohovoru velice dobře, že bude přijat., tak se ho ještě dodatečně dotáži, že opravdu to bylo tak, jak to mělo dopadnout a smlouva, zda byla uzavřena.

K: *Přítakání*. Takže kontrolujete, ale v určité míře.

M: V určité míře. Určitě to... nefunguju tím stylem, že nedopadne... že nedopadne ta situace, jak mi uživatel nastínil tak, že mi třeba zalže, tak že bych mu to vyčítal. Naopak se snažím udržovat tu profesionalitu a stále aby byl... abych byl stále nápomocen tomu uživateli.

K: *Přítakání*. A co když tu dohodu, nebo ten úkol nesplní?

M: To je věc každého klienta samozřejmě (*smích*)... Je to jeho svobodná volba... Nechávám to zcela na svých uživateli.

K: Jsou tam nějaké výtky z Vaší strany?

M: Ano, samozřejmě, když už vlastně, když už vedu rozhovor s uživatelem, tak jak se říká v kanceláři, tak nějakým způsobem mu sdělím svůj názor... jakože by, že by měl danou situaci řešit jinak, když se k tomu vrátíme zpětně... že... teď jsem do toho zamotal, dobré... hmm, u uživatele, který je třeba... konkrétně u té práce, tu práci odmítl, mohl nastoupit do toho pracovního poměru a pak za 14 dní nebo s odstupem času si stěžuje na to, že nemůže najít práci... Tak občas se stane, že předhodím uživateli to, že pracovat mohl, ale odmítl.

K: Jakoby zpětně...

M: Zpětně mu to vlastně zrekapituluji tu situaci...

K: *Přítakání*... A chválíte, pokud splní?

M: Ano, to je taková ta motivace... Myslím, že každý je rád chválen a je to potřeba.

K: Ještě mě napadlo, vrátila bych se k té předešlé situaci... Jaké to pro vás je, pokud motivujete klienta k tomu, aby si našel třeba práci, on tam jde, on má všechno domluvené a nakonec to v poslední fázi odřekne a vrací se zpět jakoby... o dva, tři kroky... jaké je to pro Vás jakoby znovu... najet na tu stejnou cestu a znovu ho motivovat?

M: Tak je to určitě starost navíc opět (*smích*)... Vracet se zpátky po těch krocích, ale je to... každého rozhodnutí. A mým úkolem je pomáhat lidem bez přístřeší. A pokud se uživatel... Pokud uživatel změnil názor a po 14 dnech si to rozmyslel, tak opět že... že měl nastoupit na tu práci, nebo že měl to... na čem jsme se dohodli, tak v tom nevidím problém.

K: *Přítakání*. Řešíte své uživatele i mimo pracovní dobu? S kým, proč a v čem Vám to pomáhá?

M: Občas ano, řeším, protože jeden z členů mé rodiny je taky zaměstnán vlastně jako pracovník v sociálních službách, tak si vyměňujeme nějakým způsobem názory, zkušenosti, konzultujeme, jak jsme postupovali, jestli jsme postupovali dobře... děláme si takovou domácí supervizi.

K: *Přítakání*. A stále slyšíte formulku „Dodržujte profesionální hranice“. Proč si myslíte, že to je tak důležité?

M: Tak je to určitě důležité proto, aby... aby... co se týká té profesionality, tak jeden velkej základ vidím v tom, že... bysme si s uživateli, jako pracovníci s uživateli by si měli vykat, aby byly jasně určené pravidla, že... někdo je ten... aby ten pracovník byl vnímán jako nějaká ne autorita úplně zcela řečeno, ale... někdo, kdo něco vede, jako nějaký... aby byl branej jako nějaká úřední osoba, svým způsobem.

K: *Přítakání*. Zmínil jste tu autoritu. Je potřeba v nějaké situaci ten... právě ten autoritativní přístup? Napadá Vás?

M: Určitě autoritativní přístup, co se týká konfliktů mezi klienty. Hm, což se setkávám v rámci cílové skupiny, se kterou pracuji... Vznikají... stálé konflikty, dneska třeba konkrétně jsem jeden konflikt řešil (*smích*)... Řešila se krádež... Tak určitě je potřeba zakročit, utnout obě dvě strany. Nejdřív po dobrém, nějakým způsobem, následně... pohrozit nějakýma sankcemi, pokud svého jednání nezanechají.

K: *Přítakání*. A... z druhé strany, osvědčil se Vám někdy přístup liberální u nějakého uživatele? Že jste ho nechal, ať si dělá, co chce?

M: Hm, taky, taky se najde takovej pří... příklad uživatele. Který je sám schopný natolik, že si práci hledal sám, našel si práci, našel si ubytování a de facto využil u nás akorát službu pobytovou víceméně, než tady ty sociální služby. Další?

K: *Přítakání*. Zmínil jste ještě tykání a vykání... Tykáte si s některým ze svých uživatelů?

M: Ano, pokud se na tom dohodnu s uživatelem. Spolupracuju s ním delší dobu a... Je to situace, nebo řeším s ním problémy, které jsou dost pro uživatele i intimní, nebo... bych řekl hodně osobní... hodně osobní, takhle bych to nazval... Tak... Kolikrát volím cestu, ve výjimečných případech, samozřejmě, si tykat. Samozřejmě mezi čtyřma očima, ale ne na veřejnosti.

K: *Přítakání*. Jde to spíše ku prospěchu, že se ten klient otevře Vám více? Nebo se Vám stalo i to, že se Vám to třeba vymstilo?

M: Hm, obě dvě varianty se staly, samozřejmě. V té první, když... v té pozitivní, v mém podání... tak bylo vidět, že ten uživatel má větší snahu řešit tu situaci, nezatajuje mi nějaké detaily toho problému, který má. Kdežto naopak, ten druhý, čekal uživatel třeba nějaké výhody oproti ostatním. Z čehož byl velice vyveden z míry následně.

K: Narušilo to potom ten Váš vztah? Nebo se to dalo do normálu?

M: Dalo se to do normálu, ale bylo důležité opět si určit nějaká pravidla, zopakovat, co je potřeba, co není potřeba...

K: *Přítakání*. Ta pravidla jsou pro ty hranice asi úplně ten základ. Budujete si je na počátku? A jak dlouho? Nebo je to zase individuální?

M: Je to opět individuální. Záleží uživatel od uživatele. Někomu to stačí říct jednou, u některých je problém, že mají takové ty tendence... překračovat nějaké hranice... nedodržují nějaký... komunikační prostor, nebo vlastně... celé... celé to klima toho rozhovoru. Mají tendence stále si toho pracovníka jaksi manipulovat, aby jim šel na ruku... Aby s nima... Aby dosáhli toho, čeho chtějí oni, ale ne, co by bylo potřeba.

K: *Přítakání*. K manipulaci se dostaneme za chvíli... Stala se Vám někdy situace, kdy jste Vy jako pracovník ty hranice překročil?

M: Hm, ty profesionální hranice...

K: *Přítakání*.

M: Hmm, nějakým způsobem staly, když jsem se snažil nějakým klientům pomoci tím, z okruhu svých známých, kteří jsou podnikatelé, tak... podnikali, konkrétní příklad, ve stavebnictví a hodně uživatelů, kterých... kterých k nám přichází, tak jsou vyučení zedníci, stavaři. Tak jsem se snažil vlastně pomalu mimo pracovní dobu řešit tady ten... Že jsem jim nabízel práci prostřednictvím svých přátel.

K: Myslíte, že to bylo ku prospěchu? Nebo vnímáte to pozitivně zpětně?

M: Vnímám to aj pozitivně, samozřejmě (*smích*)... Našel se aj uživatel, který toho tak trochu zneužil... mojí dobroty nějak... pomoci... ale většinou to bylo ku prospěchu.

K: *Přítakání*. Šel byste do toho znova?

M: (*smích*)... Těžko říct. Myslím si, že asi ano.

K: *Přítakání*. Stala se Vám někdy situace, kdy jste za uživatele učinil zcela vědomě nějaké rozhodnutí?

M: Taková situace se nestala, co si pamatuju.

K: A stala se Vám někdy situace, kdy jste byl klientem manipulován? A jak jste se zachoval?

M: Stala se tato situace... Tady v téhle profesi s tady tou cílovou skupinou platí určitě to, že... Nevěřte všemu, co vidíte, nebo slyšíte.

K: Jak to myslíte?

M: Uživatel Vám je schopen navykládat milion věcí, kterými se snaží Vás získat... Vaši důvěru... Popřípadě Vás manipulovat, Vás směřovat tam, kam... Tam, kam on potřebuje. Důležité je, furt si zachovat chladnou hlavu a držet se svých zásad a nepolevovat. Nedělat výjimky, ale být důsledný.

K: Půjčil jste si někdy... Hmm, půjčil jste někdy uživateli peníze?

M: Nepůjčil.

K: A přijal jste dar od uživatele?

M: Přijal jsem.

K: Můžete být konkrétnější?

M: Hm, byla to tabulka čokolády (*smích*)...

K: Jsou, ty dary asi nejsou tolik obvyklé v této cílové skupině... Máte třeba nějakou perličku, co Vy nebo z Vašich kolegů dostal nějaký... dar?

M: Ještě jeden dar, co mně... co jsem... co si vzpomenu na začátku, tak jsem dostal chladicí kapalinu do automobilu (*smích*)... To si myslím, že je taková největší perlička.

K: (*smích*)... Přijal jste?

M: Přijal jsem, protože na tom uživatel trval, samozřejmě (*smích*)...

K: Bylo to, jakoby... ku prospěchu Vašeho vztahu? Vnímáte to tak, že kdybyste ho nepřijal, že byste urazil toho uživatele?

M: Tak určitě to bylo ku prospěchu vztahu, aby se ten uživatel nemyslel, že ho беру jako... nějakým způsobem... že se ho štítím, nebo něco... že jsem náročnej člověk, ale že... že... aby mě bral, že jsem na stejné úrovni jako on.

K: Čekal pak nějaké výhody? Na druhou stranu?

M: Tady ten konkrétní případ jako tady těch darů, jsem moc neobdržel, jenom dva vlastně, co jsem vzpomenu a žádné výhody z toho nebyly.

K: *Přítakání*. Ocitl jste se někdy v situaci, kdy Vám uživatelka, asi na nízkoprahu, vyjadřovala náklonnost?

M: Nasetkal jsem se zatím s tím a doufám, že nasetkám (*smích*)...

K: A rozplakal se Vám někdy uživatel? Jak jste se zachoval?

M: Ano, rozplakal, i takové případy se tady najdou, velice často... tady u... u těchto konkrétních případů jsem... uživatele vlastně nechal vlastně být, ať se vybrečí, vytlačí ze sebe vlastně všechnen ten stres, ty emoce, co v sobě má. Pak popřípadě, pokud nezačne sám komunikovat po delší době, tak... Nabídl jsem mu třeba, jestli nechce vodu aspoň... Jestli to, jestli chce dál pokračovat v rozhovoru, nebo to... Necháme na někdy jindy.

K: A vnímal jste to tak, že se rozplakal, že jste tam byl Vy jako pracovník, nebo že by to udělal u kteréhokoliv jiného pracovníka? V této situaci...

M: Asi by to udělal u každého pracovníka, protože ten... ten... citový projev toho pláče byl zapříčiněn tím, že byl v tíživé situaci a nevěděl si rady, jak z ní ven.

K: *Přítakání.* Provázel Vás někdy během Vaší práce strach či odpor?

M: Strach ano. Už jsem byl několikrát napaden tady uživateli...

K: Aha.

M: Většinou to teda bylo ve spojitosti s jejich alkoholismem, takže jsem to nějakým způsobem ustál, poradil jsem si s dotyčnými a přivolal hlídku městské policie.

K: A... Teďka jakoby, snažíte se těm situacím nějak vyvarovat nebo... to ani nejde...

M: Tak určitě, s postupem času a praxí hlavně s touto cílovou skupinou člověk dokáže odhadnout... Protože převážně k nám chodí klienti stálí, kteří nás navštíví... navštěvují pravidelně, tak už dokážu odhadnout, ja na kterého uživatele... reagovat. Aby popřípadě nedošlo k nějakému většímu konfliktu, k té fyzické agresi.

K: *Přítakání.* Vybavujete si nějakou konkrétní situaci, konkrétní případ, kdy se Vám Vaše odvedená práce s uživatelem skutečně podařila? Že jste měl dobrý pocit?

M: To byl třeba zrovna příklad té práce, kterou jsem vlastně dohazoval, i když jsem možná překročil tu profesionální hranici... že jsem mu dohodil práci u svých př... u svých známých, kteří vlastně podnikají v těch stavebninách. Tak možná, že, tohle bylo takové... takové velké zadostiučinění a ti konkrétní uživatelé jsou za to vděční do teďka, si myslím.

K: A na druhou stranu, vybavujete si nějakou situaci, případ, kdy jste Vy, jako pomáhající pracovník selhal v té profesi?

M: Teď konkrétně mě nic nenapadá... Snad jsem zatím neselhal, nebo aspoň o tom nevím.

K: *Přítakání*. Jste vzorem pro své uživatele? Nebo snažíte se být?

M: Nevím, jestli jsem vzorem (*smích*)... ale určitě se snažím vyzařovat, nebo... být ztvárněn jako nějaký vzor, jak by se měli asi chovat... jak by se třeba měli o sebe starat... a aby tu situaci třeba měnili... svoji životní...

K: *Přítakání*. Vážíte si svých uživatelů? Máte je rád?

M: Mám je rád samozřejmě (*smích*)... Tady ta cílová skupina je specifická aj v tom, že je s ní hodně práce, ale i radosti. Setkávám se... Bývají třeba tématické sezení, že je to proložené vtipy, humornými historkami, co kdo zažil... Co kdo prožil... Kolik stálo třeba já nevím, bochník chleba před 40 lety... kolik stojí teď a... určitě je mám rád.

K: Nasmějete se hodně v práci? Nebo spíš jsou to takové světlé okamžiky?

M: Já jsem typ člověka, který chce být vždycky veselý... Pokud je to možné samozřejmě... Jsem taktní, pokud se jedná o nějakého uživatele, který řeší nějakou fakt vážnou situaci... Tak... Dodržuju tu taktnost určitě. Ale já říkám, že s úsměvem to jde líp. Vždycky...

K: *Přítakání*. Mám tady takovou podotázku, usínáte se svými uživateli? Máte je v hlavě, když jdete spát?

M: Ano, dá se to říct, usínám s humornými představami (*smích*)... Kdy, jsem byl třeba svědkem několika humorných scén, většinou třeba ve spojitosti s alkoholismem těch uživatelů. Že to působilo humorně. Ovšem, v rámci té profesionality jsem se udržel před tím uživatelem a... Svoje nějaké vnitřní pocity a pochody jsem si nechal mimo pracovní dobu.

K: Během Vaší dlouholeté praxe s osobami bez domova, zůstávají nějaké otázky nezodpovězeny? Jsou nějaké oblasti, ve kterých třeba si nejste tolik jistý?

M: Přemýšlím... Asi otázku... Hmm... Asi myslím, že to je de facto tak celkově obsažené... Zhruba tak náhledem. Spíš možná jestli nějakým způsobem dělám rozdíly mezi uživateli, kteří... jsou přímo z ulice, nebo kteří žijí na azylových domech, v ubytovnách...

K: A děláte? (*smích*)

M: Rozdíly nedělám samozřejmě. I když... možná bych to trošku rozdělil ještě tu naši cílovou skupinu na lidi soběstačné a nesoběstačné. A... S těmi nesoběstačnými je samozřejmě více práce... Kterou samozřejmě se snažíme dělat, jak nejlíp... jak nejlíp se dá, i když je to práce navíc. Nespadají zcela do naší cílové skupiny. Ale to je asi taková věc navíc, která mě... Se

kteřou jsem se nějakým způsobem smířil... A myslím si, že to takhle do budoucna bude a nějaké služby se budou muset... v rámci té profese, kterou vykonávám, rozšířit.

K: Říkáte, že ne zcela patří do Vaší cílové skupiny... Znamená to, že tady je podmínkou člověk soběstačný? V této sociální službě?

M: Ano.

K: A tím, že se tady dostali, bylo to z důvodu, že... to byla už poslední možnost pro ně? Nebo...

M: Byla to poslední možnost samozřejmě... Tu soběstačnost se velice těžko posuzuje... U každého uživatele... U někoho to je, že špatně chodí, někdo má problémy s osobní hygienou... Je to individuální a snažíme se aspoň, když už je ta situace nejhorší a ta soběstačnost je tam úplně minimální, tak nějakým způsobem ho odkázat na jinou sociální službu. Když to nejde, tak aspoň poskytnout nějaký ten základní servis. Té služby, kterou poskytujeme my.

K: Co byste poradil všem pomáhajícím, jejichž cílová skupina jsou právě osoby bez přístřeší?

M: Jak jsem zmínil možná na začátku, tak pevné nervy (*smích*)... A... Snažit se nenechat úplně... úplně ovlivnit práci... jako pracovníka v sociálních službách i v osobním životě. Udržovat si odstup, že končím pracovní dobu, a tudíž pro mě ty problémy padají a netahat si práci domů. Ani ty příběhy životní těch klientů, uživatelů.

K: Jde to vždycky?

M: Ne zcela to vždycky jde (*smích*)... Ale je potřeba myslet na toto, že hold, člověk více nepomůže než co mohl udělat v té pracovní době.

K: *Přítakání*. Denně řešíte problémy jiných. Co děláte pro své zdraví, abyste se z toho nezbláznil? Já myslím, že jsme to zodpověděli už asi několikrát...

M: Ano, je to sport, je to komunikace s rodinou, s přáteli... I nějaká ta relaxace ve stylu wellness a tak (*smích*)...

K: *Přítakání*. A v čem si myslíte, že jste jako pomáhající pracovník dobrý? Pochvalte se na závěr...

M: Tak určitě si myslím, že jsem schopen řešit konflikty mezi uživateli... krizové situace... jako jsou vyhocené situace uživatele, že přijde třeba nazlobený a hledá, jak se říká, takovou

tu... takové to... dřevo, do kterého může zatnout a tam si vybít tu zlost. Tak se dokážu být schopný v tomto uživatele usměrnit... Tak takticky, že se zklidní a nakonec se celé situaci zasměje. Když bych mohl zmínit nějakou humornou, tak to byl zrovna jeden uživatel, který vlastně byl vyřazen z úřadu práce, z evidence, došel nazlobený a hledal nějakého konkrétního viníka a žádného neměl po ruce, tak zamířil ke mně do kanceláře, kdy mi rozkoppl dveře od kanceláře a začal na mě řvát, že nás všechny podřeže a prvního podřeže mě. A já s ledovým klidem jsem mu oznámil, že já za deset minut končím, ať si počká na kolegyni (*smích*)...

K: (*smích*)...

M: To ho tak rozesmálo, že zapomněl na svůj vztek, rozesmál se a tudíž jsme následně mohli navázat rozhovor a řešit v klidu, co se stalo, kde nastala chyba a nakonec jsme situaci vyřešili ve prospěch uživatele.

K: *Přítakání*. Moje otázky už jsou teda vyčerpané. Napadá Vás ještě něco, co jsme třeba nezmnili, co jsme neprobrali, nebo... co byste chtěl ještě říct?

M: Možná ještě to, v rámci tady té profese... Jestli je to služba přístupná pro všechny, to jsme si sice zodpověděli, že jenom pro ty soběstačné... Ale setkáváme se aj s psychicky nemocnými lidmi, hodně těžce... A tam je ta komunikace horší a je na zvážení, že v současné době nevidím způsob, jak některé situace řešit (*kašel*)... Zrovna tak u těchto problémových uživatelů. Ne... nejsou v rámci města, které vlastně by mohlo pomoci, tak nemá žádné služby sociální, které by ty situace řešily...

K: *Přítakání*. Ještě něco Vás napadá, nebo...?

M: Asi, zatím všechno je to...

K: Tak já mockrát děkuju za rozhovor. Kdyby Vás cokoli dodatečně napadlo, tak můžete se klidně ozvat, nebo takto...

M: Dobře. Děkuji.

PV: PŘEPIS ROZHOVORU S RESPONDENTEM 4

Respondent 4: Barbora

Datum: 7. 6. 2013, 10:00 – 11:00

Místo: Domácnost respondentky, Zlín

K: Takže dobrý den, já se jmenuji Mizerová Kateřina a ... sešly jsme se společně proto, abychom udělaly rozhovor pro účely mé diplomové práce. Studuji obor Sociální práce Univerzity Palackého v Olomouci a moje diplomka nese název „Lidský vztah jako nástroj změny v sociální práci s osobami bez přístřeší“... Na úvod ještě nějaké info, tak... Tato práce... Teda tento výzkum bude využit výhradně pro zpracování mé kvalifikační práce, je anonymní a můžete z něj kdykoliv odstoupit... Klidně v průběhu, nebo pak, nebo... Tak... Je vám jasný tento úvod? Můžeme jít na to?

B: Dobrý den, ano můžeme.

K: Tak první otázka je taková zahřívací – vaše jméno a věk?

B: Barbora, 24 let.

K: Co se týká v... Praxe s osobami bez přístřeší. Jak dlouho, na jaké pozici....? Případně i jaký druh sociální služby se jedná?

B: Takže... Teď už téměř dva roky pracuju na pozici sociální pracovník azylového domu a noclehárny pro osoby bez přístřeší, a krátce a na dočasnou dobu i jako sociální pracovník nízkoprahového denního centra.

K: *Přítakání*. Jak jste se k tomuto zaměstnání dostala? Mám tady na výběr, zda to byla volba, zkouška, nebo posláním?

B: Toto zaměstnání byla víceméně zkouškou. Po dokončení bakalářského studia sociální pedagogiky jsem dostala nabídku na tuto pozici a rozhodla jsem se, že zkusit se má vše, a to s vědomím, že pokud zjistím, že na tuto práci nemám, tak budu dál studovat a pracovat začnu naplno až po ukončení magisterského studia. K tomu už však nakonec nedošlo, protože jsem zjistila, že mě tato práce velmi baví a veškeré mé obavy šly stranou.

K: Těšíváte se do práce?

B: Hm... Přiznávám, že když už toho mám někdy dost, nebo vím, že mě čeká náročný den, tak zrovna jako těšení své pocity nazvat nemůžu (*smích*). Ale určitě se najdou i takové dny, kdy jdu do práce s chutí a nadšením, ale čím víc je starostí, tím méně jich pak je...

K: *Přítakání*. Považujete práci s osobami bez domova v nějakém směru za specifickou?

B: Tak... myslím, že osoby bez přístřeší jsou velmi specifická skupina... Jsou to lidé, kteří mají za sebou těžké životní zkoušky, život se s nimi příliš "nemazlil" a jsou teď na úplném okraji společnosti. Ta se na ně dívá s absolutním... despektem, aniž by si uvědomovala složitost jejich situace a to, že se v ní jednou může ocitnout kdokoliv z nich. Vy si při této práci musíte hlavně uvědomovat, že Vy jste jejich partnery, pokud se rozhodnout přijmout Vaši pomoc, ale že jim nemůžete nic nařídit tak, jak by se to dalo udělat u dětí. Jsou to Vaši rovnocenní partneři a je potřeba je takto vnímat....

K: *Přítakání*. Co je, podle Vás, na této práci nejtěžší?

B: Hmm, myslím, že úplně nejtěžší je smířit se s tím, že někteří o Vaši pomoc nestojí. Že vy sice znáte způsoby, jak by se jim dalo pomoci, ale oni už si na svůj současný způsob života natolik zvykli a nechtějí jej měnit, i když... vy jste třeba... přesvědčení, že by to bylo v jejich zájmu. Zkrátka... vnímat je jako samostatné osoby, které mají právo na svůj názor, a vy ho musíte, i když nechcete, respektovat. Často tak vidím smutné příběhy, u kterých si říkám, mohlo by se to udělat tak a tak, vždyť to není tak těžké, ale pro ně je ten krok těžký a mají tisíc důvodů, se kterými se Vám... třeba i neshodnou, ale oni sami ví, proč na Váš nápad, pomoc, přistoupit ne... nechtějí.

K: Jak se pak pracuje s takovými lidmi? Respektive na čem?

B: No... Většinou na aktuální situaci, na tom, co je trápí v současnosti, a co má sice krátkodobý dopad, ale i ten je pro ně důležitý... A pak zkouším a zkouším získat jejich důvěru a přesvědčit je, že má smysl udělat něco pro větší změnu jejich života. Důležité je se nevzdávat.

K: *Přítakání*. Co Vám na druhou stranu dělá v práci radost?

B: Hmm... Největší radost mi udělá, jo, pokud za sebou vidím nějaký výsledek, něco se povede, někomu z uživatelů se něco podaří, něco mu vyjde... Takových okamžiků je mnohem méně než těch, kdy jste absolutní... absolutně... bezradní a máte pocit bezvýznamnosti Vaší práce, ale o to víc si jich pak dokážete cenit.

K: Naplňuje Vás tedy Vaše práce? Dokážete říct, v čem konkrétně?

B: Tak tato práce mě určitě naplňuje... Mám pocit, že můžu lidem pomáhat, a že má práce není úplně marná. I když... se situace toho člověka nezlepší podle mých představ, tak mám možnost mu alespoň pomoci, aby se nezhoršovala...jo, tak rychle, a aby získal alespoň základní jistoty. A i když je tato práce někdy velmi náročná, protože každý člověk je jiný, a stejně jako v běžném životě, s někým se vám prostě nám jedná lépe, sednete si s ním, tak u něko-

ho máme zvláštní, kdy si prostě nesednete, a vy s ním vždycky jednat profesionálně, tak pořád převažuje pocit, že ta práce má smysl.

K: Zmínila jste zvláštní až nepříjemný pocit, pokud Vám nějaký uživatel nesedne. Snažíte se s ním navázat vztah a pomáhat mu i přesto? Nebo...

K: Většinou, když už je to tak nepříjemné, že s ním nedokážu pracovat, a vím, že by ta práce neměla význam, tak přenechávám ji kolegům. Protože myslím, že je to nepříjemné nejen pro mě, ale i pro něj, takže pokud bysme spolu v naší spolupráci dál pokračovali, byla by to spolupráce absolutně k ničemu.

K: *Přítakání*. V průběhu práce s bezdomovci – změnil se Vám Váš pohled na tuto cílovou skupinu? Případně jakým směrem?

B: Tak, jsem si jistá, že ať se zeptáte kohokoliv, kdo třeba jen krátce pracoval s touto cílovou skupinou, tak... Vám vždy odpoví, že se jeho pohled změnil velmi výrazně. Naše společnost je hodně výrazně ovlivněna všemožnými stereotypy, a ty platí i o bezdomovcích... jo? Když se řekne bezdomovec, tak každý si vybaví zanedbaného, zapáchajícího muže někde na nádraží nebo na náměstí, opilého, válejícího se po zemi. Když s nimi však pak začnete pracovat, uvědomíte si, jak hrozně jednostranný pohled to je... Uvědomíte si, že zaprvé, těchto zjevných bezdomovců je jen velmi malá část ze všech, které ve své práci potkáváte, a zadruhé to, jak složité příběhy se tím vším mnohdy skrývají. Takže jednoznačně, jsem teď mnohem tolerantnější ke všem, co nějak vybočují, a to nejen k lidem bez domova. A určitě jsem se zbavila i jakéhosi ostychu z nich, který jsem kdysi měla. Ale stejně, nějaký ten odstup je potřeba vždy.

K: Proč ten odstup?

B: Hmm... No, zkrátka proto, že během své práce pak často zjistíte, že protože bezdomovci často lidmi tak velmi svým životem zkoušení, že už ovládají mistrně manipulaci a využívání všech možností, které jim nabízíte. A takže jakmile nastavíte prst, ukousnou vám celou ruku. Takže nějaký ten odstup je vždycky potřeba.

K: Jaký tedy obecně máte vztah k cílové skupině, s níž pracujete?

B: Hmm, těžko říct, asi to nedokážu tak říct... Určitě jsem jakýmsi zastáncem bezdomovců, snažím se ostatním známým vysvětlit, že jejich jednostranný pohled není správný, neodpovídá tomu, jak to ve skutečnosti, a že tím, že je znám, vím... Ví, že obavy z nich jsou zbytečné. Tak ale to by asi platilo i jakékoliv jiné cílové skupiny, pokud bych s ní pracovala nějakou delší dobu, jo?

K: *Přítakání*. Jaký by, podle Vašeho názoru, měl být pracovník pomáhající osobám bez přístřeší? Jaké vlastnosti či dovednosti by mu určitě neměly chybět?

B: Tak určitě... by měl mít nějaký přehled o problematice bezdomovectví, o možnostech pomoci, a hlavně by měl být neustále připraven na nějaké nové a nové příběhy, a hlavně být psychicky odolný a nepřipustit, aby jej tato práce ničila. Hmm... Zároveň taky nesmí být ovlivněn příliš předsudky vůči této cílové skupině, a být vůči ní zaujatý, a pokud už předsudky má, měl by připustit jejich změnu. Hlavně by ale měl umět vnímat člověka- klienta jako rovnocenného... partnera, nestavět se do nadřazené pozice i přesto, že má třeba informace, které klient nemá. Hlavně by ale měl být vstřícný, dát klientovi najevo, že má zájem mu pomoci v rámci možností, které má, a že se na něj může s důvěrou obrátit. Měl by mu ukázat, že je mu jakousi oporou, že na něj má čas a že je tady pro něj. Občas se to pěkně říká, ale není to tak jednoduché.

K: *Přítakání*: Nyní se dostáváme k jádru mé práce jako takovému. Hm, souhlasíte s tvrzením, že kvalita vztahu uživatele a pracovníka ovlivňuje výsledek práce? Proč ano nebo proč ne?

B: Tak tady naprosto souhlasím, protože jakmile uživatel pracovníkovi nedůvěřuje, tak je tato práce úplně k ničemu. Uživatel se Vám bez potřebné důvěry nikdy neotevře, nedovolí Vám, abyste mu pomohli... Takže stejně jako kterýkoliv vztah, i ten mezi uživatelem a pracovníkem je potřeba budovat a uživatel musí nejprve získat pocit, že mu chceme pomoci a že k němu přistupujeme bez jakýchkoliv předsudků... Pak teprve můžeme s ním pracovat na řešení jeho situace.

K: Stala se Vám někdy situace, kdy se Vám s uživatelem vztah navázat prostě nepodařilo? Jak jste se poté zachovala?

B: Určitě, pak jsem svoji práci přenechala pracovníkovi, se kterým si uživatel sedl víc... Protože ono je to jak v běžném životě, někdy si s někým prostě nesednete a a nic s tím pak nenačláte, a můžete se snažit, jak chcete. Někdy ani snaha o profesionální přístup nepomůže... Protože nejsme roboti...

K: *Přítakání*. Představte si první kontakt Vás jako pomáhajícího pracovníka s úplně novým uživatelem. Co je, podle Vás, v tomto prvním kontaktu nejdůležitější? Snažíte se nějak zapůsobit? Jaká se snažíte být tady u toho prvního kontaktu?

B: Tak... při prvním kontaktu s uživatelem se snažím vždycky o příjemnou atmosféru, jo? Dávám si pozor na to, jak uživatel reaguje na mé otázky, a zjišťuju, které témata jsou mu vyloženě nepříjemná, a těm se snažím pro tentokrát vyvarovat... A spíše mu ukážu možnosti, jak řešit jeho situaci, pořádně ho namotivuji... Namotivuji k tomu, aby svoji situaci nevzdával a zkusil spolu se mnou něco udělat pro její změnu. Určitě je nejdůležitější získat při tom prvním kontaktu jeho důvěru, aby se na mě i podruhé, i potřetí, i počtvrté obrátil.

K: Snažíte se na něj nějak zapůsobit jako člověk?

B: Určitě, snažím se působit klidně, důvěryhodně, hmm, jakoby si je získat na svoji stranu, získat si je jakoby svým nadšením a nakazit je svým optimismem, že když budou chtít, je možné aspoň nějak tu... jejich situaci změnit k lepšímu.

K: *Přítakání*. Hmm, rozhovor bývá při sociální práci jednou z klíčových metod. Jsou nějaká specifika, jak hovořit s osobami bez domova?

B: Určitě, určitě... Jsou... Musíte s nimi mluvit jako se sobě rovnými, protože jsou velmi citliví na to, pokud byste se snažili mít navrch... Na to oni jsou zvyklí... z každodenního života, a pokud už se rozhodnout využít nějakou sociální službu, je základním předpokladem to, že čekají pomoc, a ne pouze... poučování a neosobní odměřený přístup, se kterým se setkávají každý den.

K: Jak Vy osobně si budujete vztah s lidmi bez přístřeší? Jak si u nich získáváte důvěru?

B: Myslím, že je hodně důležité jim hlavně ukázat, že jste tu pro ně, že jim chcete pomoci, a že je nijak neodsuzujete za jejich minulost... Důležité je jim naslouchat, dávat najevo svůj zájem, a hlavně si je získat tím, že opravdu... to, co jim slíbíte, tak splníte. Důležité je taky, že pak s nimi průběžně pracujete... a zajímáte se o ně, jak se jejich situace od minule změnila. To si myslím, že je pro důvěru hodně důležité.

K: *Přítakání*. Jakým způsobem své uživatele motivujete? Co konkrétně zabírá na osoby bez přístřeší?

B: Hm... myslím, že je to stejně jako u jakéhokoliv člověka, neexistuje jednoznačný recept, který by platil na všechny. Myslím... že ale v každém z nich je v hloubi duše nějaká ta snaha o normální život, jaký žili před tím, než se dostali na ulici, a proto je důležité jim ukázat, že i když už to asi nikdy nebude stejné jako dřív... tak je tady možnost nějak jejich situaci změnit, pokud budou oni sami chtít. Takže, nabízím jim možnosti, připomínám, že jsem tady pro ně, proto, abych jim se vším pomohla, ale zároveň... jim taky připomínám, že je všechno na nich, jak se rozhodnou a že oni jsou těmi, kteří musí chtít. Takže nabídnout jim pomoc, ukázat jim, co se tím dá něco dělat, a zároveň... je taky netlačit, aby se nezalekli a spolupracovali se mnou i příště. To takový ten základ úspěchu.

K: *Přítakání*. Napadla mě ještě otázka – jsou nějaké situace, kdy využíváte autoritativní přístup k uživatelům? A pak na druhou stranu ten liberální, kdy v podstatě necháváte uživatele, aby si dělal, co chtěl?

B: Určitě se najdou nějaké situace, kdy používám autoritativní přístup, třeba i nevědomě, ale vždycky záleží na tom, v jaké situaci uživatel je, v jakém je stavu... Pokud... Pokud vím, že

není schopen sám se pro něco rozhodnout a vím, že je v jeho zájmu, pokud toto rozhodnutí udělám za něho, tak ano, občas to tak dělám, i když nevím, jestli je to vždy správně... No a pak naopak u některých nechávám ten liberální přístup, protože vím, že to zvládnou sami a nepotřebují kontrolu. Ale vždycky je nějaká ta kontrola potřeba, protože bez ní to prostě nejde, minimálně zjistím, jak se uživateli zatím daří plnit to, pro co se rozhodl, a ujistím jej, že jsem tady, kdyby potřeboval.

K: Vyjadřujete před uživateli vlastní názor na jejich situaci?

B: Tak... snažím se působit nezaujatě, profesionálně, ale v některých situacích to dost dobře nejde, proto jsem si sama vědoma toho, že určitě... někdy můj názor na uživatelskou situaci jakoby zazní. Ale je to vždycky jen tak, že vyplyne během rozhovoru a nebyl v rozporu s uživatelským pohledem na tu jeho situaci, spíše jej... podpořím.

K: *Přítakání*: Kontrolujete své uživatele ve věcech, na kterých jste se společně dohodli? Co když je nesplní nebo splní? Jednáte nějak?

B: Ano, tak... pokud se s uživatelem na něčem domluvíme, tak... se snažím s ním při další vhodné příležitosti na náš rozhovor navázat a zjistit, jestli udělal to, na čem jsme se domluvili. Pokud ano, tak pokračujeme dál, v dalším... plánování kroků, ale pokud ne, hm... tak snažím se zjistit důvod, proč to nesplnil, a motivovat ho k tomu, aby to udělal co nejdříve. Zopakuju mu, proč je to tak důležité, aby splnil to, na čem jsme se dohodli, což většinou stačí, aby si uvědomil důležitost tohoto kroku. Přiznávám... však, že někdy pro další práci tato návaznost na domluvené kroky chybí a já si myslím, že je to špatně, že uživatel potřebuje cítit, že nám není lhostejný, že si pamatujeme naši domluvu... a že mu chceme pomoci, ale často to prostě není možné, společně dál pokračovat. Ale vždycky jsou i uživatelé, kteří svoji situaci řešit nechtějí, a takový přístup jim pak vadí, nechtějí, abych poukazovala na tuto, hmm, nespůlpráci, neochotu něco řešit.

K: *Přítakání*. Řešíte své uživatele i mimo pracovní dobu? S kým, proč a v čem Vám to pomáhá?

B: Tak přiznávám, že ano, že řeším uživatele i po práci, a to hlavně s přítelem, který pracuje ve stejné oblasti, tak často s ním pak řeším případy, které mě ten den potkaly a přemýšlím nad nimi i po práci... No, a i pokud se potkám s kolegy mimo práci, často k tomuto tématu sklouzneme, neovládeme se... Myslím, že je to důležité nějak dostat ze sebe, mít možnost si o tom s někým promluvit, protože často se mi pak stává, že bez toho prostě nevypnu, že jsem stále v napětí a teprve až se svěřím s tím, co mě ten den potkalo, tak to ze mě všechno spadne,

a můžu začít normálně fungovat. Je to taková moje psychohygiena, která je asi u takto psychicky náročné práce nezbytná, i když by ji někdo mohl považovat už za určitou hranici.

K: Dovolím se jen ze zvědavosti zeptat, pracujete s přítelem v jedné organizaci?

B: Ne, ne... nepracuje ve stejné organizaci, to si ani neumím představit, být spolu na společném pracovišti... Ale pracuje v podobné sociální službě, takže mě chápe, když se mu svěřuji. Možná je to jakési hm, jakýmsi porušením... hranic, mlčenlivosti, ale nedokážu si představit, že bych to v sobě dusila a nemohla mu o svých... problémech... jakoby říct. To bych tuto práci mohla brzo vzdát. Zároveň však vím, že on dál získané informace nepředá, a je to tak i u mě, že pokud se mi s něčím svěří, je to jen mezi námi.

K: Stále slyšíte formulku: „Dodržujte profesionální hranice“. Proč si myslíte, že je to tak důležité? Máte nějaké vlastní strategie?

B: Myslím, že hlavně ze začátku je v této práci dodržování profesionálních hranic velmi obtížné, protože... uživatelé často zkoušejí, co jsme ochotní obětovat, co si můžou dovolit a co my jim ještě dovolíme ... A my musíme pevně trvat na tom, jak jsou dána pravidla, a nepřekračovat je, protože jakmile to jednou uděláme, tak riskujeme, že se nám to pěkně vymstí. Uživatelé začnou vyžadovat víc a víc, a zkouší to další a další uživatelé... Ale nevím, jestli se dá říct, že bych měla nějaké své strategie, to asi ne... Možná tam patří to, že někdy ze svých zásad svolím, ale pouze ve výjimečných situacích a uživatele na tuto mimořádnost upozorním. Jinak si ale nejsem ničeho jiného nějak vědoma.

K: Pokud tedy výjimečně svolíte – má to nějaký dopad na Váš vztah s klientem? Je k Vám více otevřený, očekává nějaké jakoby výhody?

B: To je asi většinou situace od situace, klient od klienta. Někdy to našemu vztahu pomůže, uživatel se více otevře a podpoří to naši další spolupráci, někdy to ale klient neocení, neuvědomuje si, co jsme pro něj udělali, a ano, může se stát, že opět bude nějaké výhody očekávat.

K: *Přítakání*. Stala se Vám někdy situace, kdy jste profesionální hranice překročili? Kdy a proč? Bylo to správné rozhodnutí?

B: Nevím, jestli se to dá považovat za nějaké... to porušení profesionální hranice, ale nedávno jsem se dostala do situace, kdy jsem uživateli dala svůj lístek na vlak, protože jsem věděla, že peníze na něj nemá a že má závažné zdravotní problémy a potřebuje... potřebuje nutně navštívit lékaře ve Vizovicích... Tohoto rozhodnutí rozhodně nelituju, protože... protože vím, že bylo správné. Zároveň bych však nepřekročila hranici tak, že bych mu dala peníze v hotovosti, to určitě ne, na tom si trvám... Takto jsem věděla, že skutečně ten lístek na vlak použije... Ale určitě se během mé praxe stalo mnohem víc situací, kdy jsem byla neprofesionální, člověk si

je pak většinou tohoto porušení vědom a pak ho buď lituje, nebo si naopak říká, že bylo správné, protože i hranice je potřeba občas překročit. Ale to je zase situace od situace.

K: Udělala byste to znovu s tím lístkem na vlak?

B: Určitě, pokud by uživatel byl zase v podobné situaci, kdy má vážné zdravotní problémy a potřebuje navštívit lékaře, tak bych to znovu udělala.

K: *Přítakání*. Vybavujete si i nějakou situaci, kdy jste svého rozhodnutí v překročení hranic litovala?

B: Hmm.... Tak teď mě žádný konkrétní případ nenapadá... ale určitě jich bylo několik. Protože buď se pracovníkovi překročení těchto hranic vyplatí a opravdu to je ku prospěchu situaci a uživatel toho už dál nezneužije, nebo naopak se mu to pak pěkně vymstí....

K: Stala se Vám někdy situace, kdy jste za uživatele učinili zcela vědomě nějaké rozhodnutí? Kdy a proč? Byl to správný krok?

B: Přemýšlím, asi si přímo na nějakou konkrétní situaci nevzpomínám... ale jsem si jistá, že určitě se to někdy stalo, možná jsem si toho ani nebyla vědoma. Často se můžeme dostat do situace, kdy jsme vlastně tlačeni při jednání s úřady, lékaři, ... do rozhodnutí za uživatele. Je však potřeba si pak zpětně uvědomit, zda to bylo v jeho zájmu a zda to byl správný krok, a ona ta hranice je někdy pěkně tenká. Takže je potřeba pak nějaká ta sebereflexe.

K: *Přítakání*. Stala se Vám někdy situace, kdy jste byli klientem manipulován/a? Jak jste se zachoval/a?

B: Tak do této situace se dostane asi každý pracovník... protože... protože život na ulici člověka naučí, jak dosáhnout toho, co chce, a vzpomínám si zrovna na jeden případ, kdy uživatel mi cíleně lichotil, snažil se mě získat... získat na svoji stranu jo... a posouvat mé zásady. Je ale nutné vždycky si nějak uvědomit, že se uživatel snaží s námi manipulovat, a posouvat naše hranice, a dát mu najevo, že to tak dál nejde...

K: *Přítakání*. Půjčili jste uživateli někdy peníze? Přijali jste dar?

B: Uživateli jsem nikdy žádné peníze nepůjčila... protože jsem si vědoma zrádnosti této situace a vím, že to není profesionální. A... i když jsem o to už několikrát byla požádána, tak jsem vždycky vysvětlila jsem uživateli, že to nejde, a ten to respektoval a dál už na mě nenaléhal. Několikrát jsem však sváděla... sváděla vnitřní boj, když uživatel peníze potřeboval peníze na cestu k lékaři, do práce, na pracovní pohovor, a já jsem si byla jista tím, že opravdu je použije na tento účel. Přesto jsem se vždycky rozhodla... nepovolit a vytrvat ve svém odhodlání. Dar jsem od uživatele již několikrát přijala, a byl to vždycky malý dárek, který buď uživatel... koupil, dostal nebo našel, a pokud na tom uživatel trval, tak dárek jsem si od něj

vzala. Ale nechala jsem ho vždycky ve společné kanceláři pracovníků a nikdy jsem jej neodnášela domů.

K: Máte nějakou perličku, co jste třeba dostala? Něco speciálního? Úsměvného?

B: No, jakousi perličkou může být dózička s delfínky, taková až kýčovitá, původ neznámý, a uvnitř byly bonbóny. Měli jsme ji v kanceláři ještě několik měsíců. To je možná taková perlička...

K: *Přítakání.* Ocitli jste se někdy v situaci, kdy by Vám asi ve Vašem případě uživatel vyjadřoval náklonnost? Jak jste se zachovala?

B: Tak nějakou takovou situaci si našťestí... nevybavuju, a jsem za to ráda, protože je to situace velmi nepříjemná pro pracovníka... S takovým uživatelem bych pak měla problém dále pracovat a musela bych požádat některého z kolegů, aby moji práci... převzal. Což by bylo nepříjemné jak pro mě, tak pro toho uživatele.

K: *Přítakání.* Rozplakal se Vám někdy uživatel? Jak jste se v takové situaci zachovala?

B: Hmm... Momentálně si nedokážu... nedokážu vybavit žádný konkrétní případ, ale jsem si jistá, že určitě už se to někdy stalo a je to vždycky pro pracovníka nečekaná... nečekaná situace, protože se s takovými emocemi nesetkáváme zrovna každý den, a uživatelé se většinou snaží hrát hru na tvrdáky. No, v takovém případě je... vždycky... jakoby... nejlepší nabídnout kapesník a nechat uživateli chvilku, aby se uklidnil a plakat přestal. Respektovat jej. Ujistit jej, že se nemusí stydět, že je to normální, a že to nijak nemění můj pohled na něj v negativním duchu.

K: *Přítakání.* Hmm, vnímáte to tak, že se rozpláčou jenom u pracovníků, kterým důvěřují, nebo to bývá většinou tak vyhrocená a krizová situace, že jim je jedno, u koho pláčou?

B: Spíš si myslím, že když už se uživatel rozpláče, je to vždycky vyhrocená a krizová situace, protože jinak své slzy příliš najevo nedávají, protože mají v sobě zafixované, že chlapi přece nepláčou. A muži jsou našimi uživateli v našich službách v převaze.

K: Provázel Vás někdy během Vaší práce strach či odpor? Jak jste se zachovala?

B: Ano, to už se mi stalo během mé práce několikrát... Nejednalo se přímo o... o odpor k uživateli, ale spíše o strach z něho. V takovém případě jsem požádala... hmm... kolegu, aby mě nenechával o samotě s uživatelem a byl u rozhovoru s ním se mnou. Většinou to byly případy, kdy jsem řešila porušení daných pravidel uživatelem, a musela... jsem udělit potřebné sankce nebo s ním dokonce ukončit smlouvu. V této situaci jsem nevěděla... nevěděla jsem, jak uživatel během rozhovoru zareaguje, zda přizná svoji chybu a takzvaně sklopí hlavu, nebo se

bude hádat a bude až agresivní. Je to vždy velmi, velmi nepříjemný pocit, ale naštěstí k těmto situacím nedochází až tak často.

K: Máte podporu u svých kolegů? Jste tým?

B: Myslím, že jo, určitě. Že se jeden na druhého můžeme spolehnout, že se snažíme dělat, co můžeme a navzájem si pomáhá a stát za sebou. Nepodrážet se. A i když vždycky se můžou vyskytnout nějaké ty neshody, tak myslím, že o sobě můžeme hrdě říct, že týmem jsme.

K: Vybavujete si nějakou situaci, nějaký případ, kdy se Vám Vaše odvedená práce s uživatelem skutečně podařila, kdy jste měla dobrý pocit?

B: Tak teď jste mě opravdu dostala, vůbec nic mě nenapadá... Hmm... Během naší práce jsou takové dílčí úspěchy, kdy se něco povede, třeba jen malý krůček, a z něho je potřeba se radovat. Protože většinou se pak zase něco nepodaří... a ty úspěchy vám dávají sílu, abyste to nevzdávali a bojovali. Největší výsledky... jdou... jsou většinou vidět u těch, kteří jsou na ulici krátce a mají velkou motivaci k tomu, aby na ní nezůstali. S těmi je radost spolupracovat, protože o Vaši pomoc opravdu... jakoby... stojí a výsledky jdou vidět hned. Najdou si práci, další bydlení, začnou řešit dluhy. Jsou to většinou ti, kteří přicházejí z výkonu trestu nebo z nejrůznějších důvodů přišli právě teď o střechu nad hlavou... Ale takových případů jsem za svoji dvouletou praxi zažila jen asi pět, šest. Takže... Takže pak je důležité u těch, kteří jsou na tom už opravdu špatně, radovat se z toho, že jim pomůžete vyřídit doklady, dávky pomoci v hmotné nouzi, že jim pomůžete s hledáním práce. Ale cesta zpět do společnosti je tady mnohem delší a trnitější a podaří se jen minimu z nich.

K: *Přítakání:* Pokud se přece tato cesta podaří a uživatel se zapojí zpět do společnosti. Vrací se pak za Vámi, aby Vám třeba poděkovali? Nebo tím, že odejdou, skončí veškeré vztahy.

B: Hm... Tak... Tak někdy se to stává, že se vrátí a poděkuje, ale je to spíš výjimka, většinou odchodem skončí veškeré vztahy a ten člověk je rád, že je to za ním a nevrací se k tomu.

K: A vybavujete si nějakou situaci, nějaký případ, kdy jste naopak jako pomáhající pracovnice selhala?

B: Nevím, jestli můžu mluvit o selhání... Hmm... Víím, že jsem udělala s pracovníky, co jsme mohli, ale přesto mám stále pocit, že se dalo udělat ještě víc. Byl to případ jednoho uživatele, který trpěl těžkými depresemi, a pracovníci i já jsme věnovali hodiny a hodiny času tomu, abysme jej vyslechli... podpořili, motivovali k návštěvě odborníka. Tu on pořád odmítal a jeho stav byl stále horší. Pak odešel... odešel... na ubytovnu a já ho pak jednou potkala, vypadal spokojeně, usměvavě. Den na to jsem se dozvěděla, že spáchal sebevraždu... a skočil pod vlak... Už byl rozhodnutý, proto možná ten úlevný pocit... Pořád ve mně, i když je to už

rok a půl, zůstává pocit, že jsem mohla udělat víc pro jeho záchranu, proti jeho vůli třeba se zkontaktovat s odborníkem...

K: Musela to být velmi náročná situace. Jak jste se s ní pak vyrovnávala?

B: Mluvili jsme o tom společně s pracovníky, věděli jsme, že jsme udělali, co jsme mohli. A pak jsme celou situaci probrali na supervizi. I to mi hodně pomohlo.

K: Hm, děkuji... Další otázka... Jste vzorem pro své uživatele? Respektive snažíte se být?

B: No, v každém případě se o to snažím, jestli jím jsem, tak, tak to říct nedokážu (*smích*)...

K: Vážíte si svých uživatelů? Máte je ráda?

B Svých uživatelů si určitě... vážím, respektuji je, a svým způsobem můžu říct, že je mám i ráda. Každý je jiný, každý má svůj příběh, a mě pak těší, pokud se mi daří jim jakkoliv pomoci zlepšit situaci, ve které jsou, když vidím nějaké výsledky. Takže svým způsobem ano, mám.

K: Hm, pak tady mám takovou speciální otázku... Usínáte s nimi? Máte je v hlavě, když jdete spát?

B: (*smích*)... Kolikrát musím přiznat, že ano. Že když je za mnou těžký den, nebo vím, že mě ten další čeká něco náročného, tak na to myslím i před spaním, i když vím, že je to špatně.

K: *Přítakání*. Dostáváme se pomalu k závěru, máte ještě sílu?

B: Jo, ještě joo...

K: Hm, během Vaší dlouholeté praxe s osobami bez domova – zůstávají nějaké otázky nezodpovězeny?

B: Těch je celá spousta. A postupně se objevují další a další, a možná snad ani zodpovědět nejdou....

K: Můžete, prosím, uvést i nějaký konkrétní příklad?

B: No... No, často přemýšlím třeba nad tím... jestli... jestli při práci s těmito lidmi je správné, když jako pracovník poznám, že mi lže do očí, protirečí si, tak jestli ho upozornit na to, že jsem to poznala, nebo jestli je lepší, pokud ho při jeho lži nechám. Často totiž můžeme člověka odhalením pravdy dostat do nepříjemné role, kdy... se cítí jak malé dítě, přistižené při lži, ale zase to může pomoci... tomu, aby se zamyslel... nad tím, co říká, a zda nelže náhodou i sám sobě, aby si nemusel přiznat pravdu. Příkladem je jeden uživatel, který vždycky tvrdil, jak jej okradli po vyzvednutí důchodu. Pak jsme přišli... Pak jsme přišli na to, že tomu tak vůbec není, že prostě jen ty peníze propije. A v tomto případě mi přišlo, že právě lže sám sobě, protože si nechce přiznat chybu. A že když ho upozorním na to, že lže, tak že se posuneme se dál. Ale ono spíš došlo k tomu, že se uživatel ještě více uzavřel... Že už za náma nemohl chodit s tím, jaký je chudák... A naše spolupráce se tím zhoršila... Takže je to otázka...

K: *Přítakání.* Co byste poradila všem pomáhajícím, jejichž cílová skupina jsou právě osoby bez přístřeší? Co si myslíte, že je v takové práci nejdůležitější?

B: Hm... Nejdůležitější je si hned na začátku uvědomit, že Vám tato práce neuvěřitelně ovlivní Váš pohled na svět, protože se dostanete do kontaktu s lidmi, kterým se většinová společnost pokud možno vyhýbá, a kteří mají vážné problémy... Důležité je, aby, aby... pracovník k této cílovce přistupovat bez předsudků, nebo je alespoň co nejdříve dokázal odhodit. Protože jakmile s nimi začne pracovat, zjistí, že jsou to lidé jako jakýkoliv jiní, jen mají problémy úplně, úplně jiného kalibru než většina. Nemají kde bydlet, jsou bez peněz, bez práce, mají zdravotní problémy, a pracovník si musí získat důvěru svých uživatelů, aby jim dokázal pomoci, a aby oni o jeho pomoc stáli. No... a úplně nejdůležitější je nevzdávat se při neúspěších, protože těch Vás při této práci potká opravdu hodně... Ale přesto Vám tato práce dává možnost pomáhat těm, kteří o to stát budou.

K: *Přítakání.* Denně řešíte problémy jiných. Co děláte Vy pro své zdraví, abyste se z toho všeho nezbláznila?

B: (*smích*)... Myslím, že... že hodně důležité je o svých pocitech, zkušenostech, informacích mluvit i s kolegy, protože tak získáte mnohé informace, které o daném uživateli vy sami nezjistíte, a naopak předáte ty, které nemá kolega. A hlavně to hodně pomáhá tomu, abyste se ze všeho nezbláznila. Protože... jakmile to budete všechno v sobě dusit, velmi brzo tuto práci nebudete schopni dělat.

K: *Přítakání.* V čem si myslíte, že jste jako pomáhající profesionál dobrý? Pochvalte se na závěr...

B: No... No.... Tak, to je hodně těžká otázka, protože člověk si většinou uvědomuje svoje nedostatky a není zvyklý se moc chválit. Ale tak... Myslím že pokud se na mě obrátí uživatel, tak jsem schopná mu pomoci při řešení jeho situace, ať už sama, nebo ve spolupráci s dalšími institucemi, kde se mi vždy snaží vyjít vstříc, protože ví, že se snažíme s kolegy odvádět dobrou práci a děláme, co můžeme, abychom uživatelům pomohli. No... A taky si myslím, že ve mně mají uživatelé nějakou tu oporu a ví, že pokud se na mě obrátí, tak je ráda vyslechnu a pomůžu jim. A zároveň i pracovníci ví, že vždy udělám vše pro to, abych problémy, které se vyskytnou, vyřešila co nejlépe pro všechny strany. Takže, takže asi tak.

K: *Přítakání.* Hm, takže tady už moje... Moje otázky vypršely... Máte ještě něco, napadá Vás ještě k tématu něco? Co jsme třeba neprobraly?

B: Já myslím, že ani ne... Že.. To bylo vyčerpávající...

K: Jo, tak já Vám na závěr mockrát děkuji za rozhovor... Už to teda vypnu...