

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav speciálněpedagogických studií

Diplomová práce

Bc. Barbora Aligerová

Služba sociální rehabilitace z pohledu pracovníků azylového domu
a domu na půl cesty ve městě Žamberk

Olomouc 2022

Vedoucí práce: doc. Mgr. Michal Růžička, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma *Služba sociální rehabilitace z pohledu pracovníků azylového domu a domu na půl cesty ve městě Žamberk* vypracovala samostatně, výhradně s použitím literatury a dalších pramenů, uvedených v seznamu použitých zdrojů na konci práce.

V Olomouci dne 17. června. 2022

.....

Bc. Barbora Aligerová

Poděkování

Touto cestou bych chtěla poděkovat pracovníkům azylového domu a domu na půl cesty ve městě Žamberk za ochotu poskytnutí rozhovorů, bez nichž by nevznikla výzkumná část práce. Také bych chtěla velmi poděkovat vedoucímu diplomové práce doc. Mgr. Michalu Růžičkovi, Ph.D. za odborné vedení práce, ochotu a trpělivost. V neposlední řadě velice děkuji své rodině a partnerovi, kteří mi byli oporou po celou dobu studia i při samotném psaní této práce.

Obsah

Úvod.....	6
1 SOCIÁLNÍ EXKLUZE.....	8
1.1 Vymezení a charakteristika pojmu sociální exkluze	10
1.2 Nejčastější projevy a příčiny vzniku sociální exkluze	13
1.3 Dimenze sociální exkluze.....	15
1.4 Legislativní dokumenty vztahující se k sociálnímu vyloučení na území České republiky	18
2 OSOBY SOCIÁLNĚ VYLOUČENÉ NEBO SOCIÁLNÍM VYLOUČENÍM OHROŽENÉ	21
2.1 Sociální vyloučení na poli sociální práce	24
2.2 Přístupy sociálních pracovníků při práci se sociálně vyloučenými osobami.....	26
3 ORGANIZACE CESTA PRO RODINU, z.ú.....	30
3.1 Studio grafiky a kreativní tvorby	32
3.2 Psychologické poradenství	32
3.3 Rodinné Centrum.....	32
3.4 Dětská skupina Maceška.....	32
3.5 Klub bez klíče.....	33
3.6 Krizová pomoc.....	33
3.7 Azylový dům (dále „AD“)	34
3.8 Dům na půl cesty (dále „DPC“)	35
3.9 Sociální rehabilitace	35
4 VÝZKUMNÁ ČÁST DIPLOMOVÉ PRÁCE.....	37
4.1 Cíle a otázky výzkumného šetření	37
4.2 Výzkumný vzorek.....	38
4.3 Metoda výzkumného šetření	39
4.4 Metoda sběru dat.....	39
4.5 Metoda analýzy a interpretace získaných dat	40
4.6 Výsledky výzkumného šetření.....	40
4.6.1 Analýza rozhovorů	40
4.6.2 Otevřené kódování.....	49
4.6.3 Axiální kódování.....	72
4.6.4 Selektivní kódování.....	74
4.7 Shrnutí výsledků výzkumného šetření.....	82
5 DISKUZE	84

Závěr	85
Seznam použité literatury	86
Seznam elektronických zdrojů	88
Seznam zdrojů použitých obrázků	91
Seznam zkratek	92
Seznam tabulek	92
Seznam schémat	92
Přílohy	
Anotace	

Úvod

„Hlavní smysl v tomto životě je pomáhat druhým. A pokud jim nemůžete pomoci, aspoň jim neublížíte.“ (Dalajláma)

Tímto citátem bych začala svou diplomovou práci, která se zabývá terénní službou sociální rehabilitace z pohledu pracovníků azylového domu a domu na půl cesty ve městě Žamberk. Zaměstnanci pracující v sociální sféře spadají do takzvaných pomáhajících profesí. Den co den se v jejich životech objevují noví lidé s jejich životními příběhy a z drtivé většiny i s negativními životními zkušenostmi. A jsou tu právě pracovníci, kteří jim poskytují oporu, podporu a na základě vybudované důvěry často i vztah založený na přátelské bázi. Vzhledem k především psychické náročnosti zaměstnání jsem se proto chtěla v této práci zaměřit na vnímání služby sociální rehabilitace z pohledu pracovníků, kteří ji poskytují.

Tato práce se zaměřuje na téma sociální exkluze se zaměřením na terénní službu sociální rehabilitace, která navazuje na zařízení azylový dům nebo dům na půl cesty. Diplomová práce je rozdělena na dvě části, na teoretickou a výzkumnou.

Teoretická část vysvětluje problematiku daného tématu, vycházející z odborné literatury. První kapitola charakterizuje problematiku sociální exkluze se zaměřením na prostředí České republiky. Jsou zde uvedeny příčiny, projevy a dimenze. Zahrnuje také legislativní dokumenty vztahující se k sociálnímu vyloučení. Druhá kapitola uvádí výčet a popis skupiny osob, jež jsou sociálním vyloučením ohrožené, zmiňuje zde také sociální vyloučení a jeho místo v rámci sociální práce a uvádí tři přístupy, které využívají sociální pracovníci při práci s vyloučenými osobami. Třetí a poslední kapitola teoretické části se zabývá organizací Cesta pro rodinu, z.ú., což je organizace, ve které jsem vykonávala výzkumnou část své diplomové práce.

Výzkumná část má stanovené jako hlavní cíl objasnění významu terénní služby sociální rehabilitace z pohledu pracovníků, kteří pracují v rámci této služby s bývalými uživateli azylového domu nebo domu na půl cesty ve městě Žamberk, cílem je také zodpovědět na stanovené výzkumné otázky. Tato část ve svých podkapitolách popisuje výzkumný vzorek, metody výzkumu a sběru dat, dále i metodu analýzy a interpretace dat a výsledky výzkumného šetření. Jak vyplývá ze znění cíle, je diplomová práce orientována kvalitativní cestou s využitím metody zakotvené teorie. Pro získání potřebných dat byla zvolena metoda polostrukturovaného rozhovoru, který se uskutečnil celkem s pěti informanty, konkrétně s pěti pracovníky,

působícími v azylovém domě nebo v domě na půl cesty ve městě Žamberk. Následně jsou data zpracována pomocí otevřeného, axiálního a selektivního kódování. Na závěr dochází ke shrnutí celého výzkumného šetření.

1 SOCIÁLNÍ EXKLUZE

Pojem sociální exkluze neboli sociální vyloučení má své počátky ve Francii, kde byl poprvé použitý v polovině šedesátých let dvacátého století (Keller, 2014, s. 7) a zahrnuje skupiny chudých občanů, kteří jsou z rozličných důvodů vyloučeni ze systému sociálního zabezpečení. (Kajanová, 2017, s. 12)

Dle zákona číslo 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení (zakonprolidi.cz, 2021), tvoří orgány sociálního zabezpečení: Ministerstvo práce a sociálních věcí, Ministerstvo vnitra, Ministerstvo spravedlnosti, Ministerstvo obrany, Česká správa sociálního zabezpečení, okresní správy sociálního zabezpečení a na poli sociálního zabezpečení také zastávají působnost obce.

Matoušek (2008, s. 222) kategorizuje systém sociálního zabezpečení v České republice na: sociální pojištění, státní sociální podporu a státní sociální pomoc. Zákon 589/1992 Sb. (zakonprolidi.cz, 2021) reguluje pojistné na sociální pojištění, do kterého zařazuje pojistné na nemocenské pojištění („nemocenská“), důchodové pojištění (státní důchod), a dále také příspěvek na státní politiku zaměstnanosti (podpora v nezaměstnanosti).

Státní sociální podpora slouží jako pomoc osobám, jež se dostaly do tíživé životní situace či hmotné nouze, a tato podpora jim prostřednictvím příspěvků a přídatků pomáhá. Často se jedná o rodiny s nízkými příjmy nebo například početné rodiny. Zákon číslo 177/1995 Sb. o státní sociální podpoře (zakonprolidi.cz, 2021) nám říká, že mezi poskytované dávky patří jednak dávky odvíjející se od výše příjmu, kam patří přídatek na dítě, příspěvek na bydlení a porodné, další oblasti jsou takzvané ostatní dávky, mezi které zařazuje rodičovský příspěvek a pohřebné.

Státní sociální pomoc pomáhá řešit situaci především osobám s nízkým příjmem či osobám, jejichž příjem by tvořil nižší částku, než je částka životního minima, která je pro jednotlivce od 1. dubna roku 2022 stanovena na 4 250 Kč. (MPSV, 2022) Před přiznáním dávek sociální pomoci se nejdříve zjišťuje, v jaké majetkové situaci se příjemce nachází. Co se týká samotného pojmu sociální pomoc, ten na základě zákona 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi (zakonprolidi.cz, 2021) zahrnuje dávky pomoci v hmotné nouzi, do kterých spadá příspěvek na bydlení, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc (například při postihnutí požárem, povodní...) Do státní sociální pomoci dále patří dávky sociální péče poskytující osobám se zdravotním postižením příspěvek na mobilitu a příspěvek na zvláštní pomůcku

a příspěvek na péči. (zakonyprolidi.cz, 2021) Poslední podporu ve sféře státní sociální pomoci zahrnují sociální služby.

Osobou, která se zasloužila o rozšíření dnešního pojetí pojmu sociální vyloučení, byl francouzský úředník v oblasti sociální činnosti a politik René Lenoir, který ve odborné publikaci „Les exclus“ zařadil mezi skupiny ohrožené sociální exkluzí osoby s tělesným či mentálním handicapem a skupiny osob "*sociálně neadaptovaných*", kam patří jednak osoby takzvaně asociální – sem zařazujeme například alkoholiky, prostitutky, delikventy... a dále osoby minoritní, kam spadají příslušníci rasových či etnických menšin. (Keller, 2014, s. 8) V žádné z uvedených skupin neuvádí nezaměstnané osoby, a to z důvodu, že jich v té době bylo ve Francii málo, avšak později začali Francouzi považovat za důležité do skupiny sociálně vyloučených osob zařazovat i dlouhodobě nezaměstnané. Do výčtu sociálně vyloučených skupin se vzhledem k nárůstu sociálních problémů začali začleňovat také izolované osoby či nespokojená mládež. (Gojová et al., 2014, s. 8) V Lenoirově knize chápeme pojem sociální exkluze jako neschopnost jedinců či skupin osob adaptovat se v běžné společnosti, a z toho důvodu se ocitli v chudobě. (Keller, 2014, s. 8)

Pojem exkluze, tak, jak ho známe dnes se však ve Francii začal plně používat až v devadesátých letech, kdy už se o ní nepřemýšlelo pouze ve spojitosti s chudobou, ale jako o vícerozměrném problému, který zasahuje také do oblasti vlastní identity a kontaktů s ostatními ve společnosti. (Keller, 2014, s. 10)

Francouzský koncept sociálního vyloučení se rozšířil do dalších evropských zemí, kde začaly vznikat různé strategické dokumenty zaměřující se na sociální exkluzi, a to jednak v rámci Evropské unie, ale i v jednotlivých členských státech. (Gojová et al., 2014, s. 8)

Mimo to vzniklo i takzvané Evropské středisko pro sledování sociální situace, které každý rok uvnitř zemí Evropské unie provádí výzkum ve čtyřech následujících oblastech:

- 1) chudoba, sociální nerovnosti, nerovnosti příjmů, zdraví a osobní pohoda
- 2) zaměstnanost, nezaměstnanost a výsledky trhu práce
- 3) sociální stát, sociální politika a politika trhu práce
- 4) pokročilé kvantitativní metody (Syuji Honda in European Commission, 2021)

1.1 Vymezení a charakteristika pojmu sociální exkluze

Na začátku je příhodné vysvětlit pojem sociální exkluze jednak z hlediska organizace Rady Evropy, dále dle zákona číslo 108/2006 Sb., čili zákona o sociálních službách, ale také z pohledu několika českých autorů, zabývajících se touto problematikou. Obecně je definice sociální exkluze nejednotná a v rámci pojetí různých autorů se liší.

V České republice se užívá definice mezinárodní organizace Rady Evropy, což je instituce sídlící ve francouzském Štrasburku, která byla založena 5. května roku 1949. Jejím cílem je vytvořit takový demokratický a právní prostor, ve kterém je možné zajistit dodržování lidských a sociálních práv, demokracii a respektování zákonů. V organizaci působí čtyřicet sedm členských zemí, mezi nimiž je i Česká republika. (Rada Evropy, 2015) Definice Rady Evropy vysvětluje sociální exkluzi tak, že *„odráží nerovnost jednotlivců nebo celých skupin obyvatelstva při jejich participaci na životě společnosti, přičemž tato nerovnost je výsledkem nedostatku příležitostí pro všechny, kteří mají zájem participovat na životě společnosti, a plodí jejich nemožnost spolupodílet se na tomto životě, jejich izolaci a odtržení od společnosti.“* Kotýnková (2000, str. 2) také dodává, že sociální exkluze je dopadem nerovného přístupu těchto osob, který se odráží především v oblasti bydlení, zdravotní péče, zaměstnání, vzdělání a sociální ochrany.

Zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách vymezuje sociální vyloučení jako *„vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.“* (zakonyprolidi.cz, 2021) Kvůli této situaci osoby či skupiny osob naplno nedosahují potřebných zdrojů společnosti (zdravotní péče, bydlení, zaměstnání apod.), také často nemají příležitosti volby nebo dostatečně nemohou využít své schopnosti. S tím souvisí i horší možnost využívání a uplatňování práv, ať už v sociální, kulturní nebo například občanské rovině. (MPSV, 2021)

Opakem sociální exkluze je dle zákona číslo 108/2006 Sb. takzvaná sociální inkluze neboli sociální začleňování, které můžeme popsat jako postup, při kterém je snaha o vytvoření takových podmínek, díky kterým dojde k naprostému zapojení osob ohrožených sociální exkluzí případně již vyloučených osob do běžného života společnosti. (zakonyprolidi.cz, 2021) Sociální začleňování má své pole působnosti ve sféře zaměstnání, rovného přístupu k právům, zdrojům nebo službám. Další cílem je snaha předcházet sociálnímu vyloučení, podporovat nejvíce zranitelné osoby nebo skupiny a v případě potřeby povolovat další důležité činitele. (MPSV, 2021)

Občas bývá sociální exkluze ztotožňována s pojmem chudoba, ovšem každý z nich má jiný význam. Sociální exkluze souvisí nejen s nerovností v materiální oblasti, ale i se sociální, kulturní či politickou oblastí života skupiny či jednotlivce, tudíž nabývá rozsáhlejších rozměrů, než chudoba. Nejčastěji vzniká spojením okolností, jako je nízký příjem, nedostatečná kvalita bydlení, nedostatečné vzdělání a malý politický vliv vyloučených. (Kliment, 2018, s. 35) Dále sem spadají další aspekty jako jsou pohlaví, věk nebo etnicita. (Kajanová, 2017, s. 13) Naopak chudoba se týká pouze nerovnoměrností v socioekonomickém statusu, to znamená, že se vztahuje k oblasti příjmů či vlastněného bohatství mezi jednotlivci ve společnosti – jedná se tedy o jednu z oblastí dopadu sociálního vyloučení. (Kliment, 2018, s. 35) Zajímavou interpretaci chudoby a exkluze podává Mareš (2008, s. 3), který říká, že nám chudoba v prostředí společnosti vyjadřuje, kdo je „nahore“ nebo „dole“ jinak řečeno kdo má bohatství nebo moc versus kdo žije v chudobě, bezmoci. Exkluze sděluje, kdo se nachází „uvnitř“ společnosti nebo „vně“, respektive, kdo v ní participuje, versus kdo je izolován.

Ruth Levitas (in Mareš et al., 2008, s. 12) vymezuje tři hlediska sociální exkluze v rámci Evropy. První je **redistributivní**, kde hraje ústřední roli chudoba, která je důsledkem sociální exkluze. V tomto případě mohou osobám pomoci dávky sociálního zabezpečení. Další hledisko **integrativní**, které považuje za původ sociálního vyloučení dlouhodobou nebo pravidelně opakovanou nezaměstnanost. Nápravou může být v první řadě nalezení placeného zaměstnání, také účast na programech pro zvyšování zaměstnatelnosti nebo pomoc při překonávání vzniklé sociální izolace. Třetí pohled se nazývá **moralizující**, u Kajanové (2017, s. 14) nese název **etický**, ve kterém je původcem sociálního vyloučení kriminální chování a morální úpadek určitých osob. Aby došlo k nápravě, musí tito lidé projít procesem resocializace, která může spočívat v intervencích v sociální práci, krizových sociálních intervencích nebo represivní veřejné politice.

Jednou z autorek vysvětlující sociální exkluzi je Miroslava Rákoczyová, která říká, že ji lze definovat v rámci dvou aspektů. První je vysvětlen ve smyslu nedostatečné účasti jedince nebo skupiny na životě celé společnosti – nedostatečný přístup ke společenským institucím a druhý hovoří o sociální exkluzi jako projevu nenaplněného občanství, který souvisí s vymezením lidských práv, mezi něž patří právo sociální, politické a občanské. (Rákoczyová in Dvořáčková et al., 2016, s. 21)

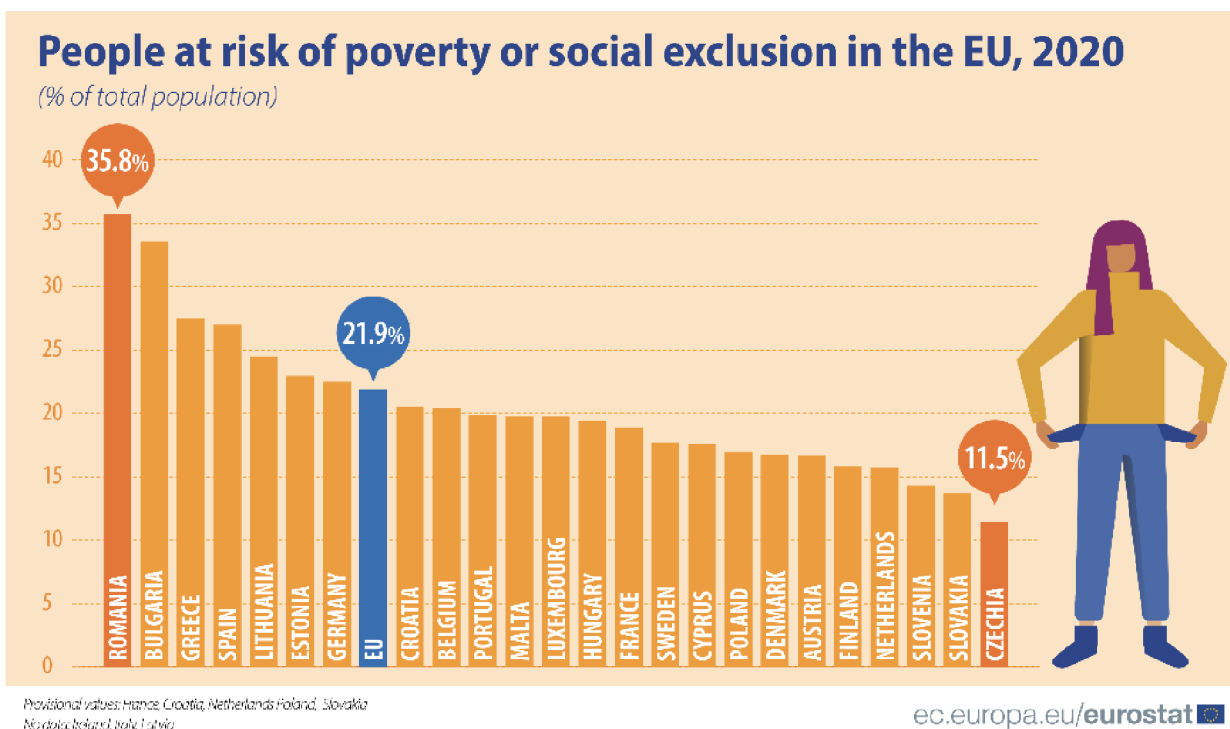
Hradečtí (in Kliment, 2018, s. 36) vysvětlují sociální vyloučení jako proces, kdy dochází k odsouvání jedinců či skupin na okraj společnosti, a oproti ostatním členům dané společnosti mají značně omezený nebo znemožněný přístup k bydlení – v nejhorším případě

může vyústit až v bezdomovectví, dále mají omezené možnosti na poli zaměstnání, vzdělávání, zdravotní péče, služeb či sociální ochrany, jež pomáhá rozvíjet a podněcovat osoby k větší aktivitě.

V České republice nabývá sociální vyloučení významného rozměru v případě etnických skupin. Na základě exkluze dochází k vytváření a udržování hranic mezi jednotlivými skupinami. Faktem je, že v naší zemi bývá považována za nejvíce ohroženou sociálním vyloučením Romská národnostní menšina, která nejčastěji žije v sociálně vyloučených lokalitách. Nutno dodat, že tato problematika se ale netýká pouze jich. (Kajanová, 2017, str. 13)

Zajímavostí v souvislosti s chudobou v České republice je šetření o příjmech a životních podmínkách domácností realizovaného v první polovině roku 2021, ve kterém vyšlo najevo, že ohroženo příjmovou chudobou je 8,6 % dotazovaných českých domácností (přibližně 900 tisíc obyvatel ČR). Pro představu v předešlém roce to bylo 9,5 %. Míra ohrožení se vypočítává jako *podíl osob žijících v domácnostech, jejichž příjem je nižší než stanovená hranice ohrožení příjmovou chudobou*. Největší problémy s příjmy mají již několikátý rok po sobě především nezaměstnaní, rodiče samoživitelé s jedním nebo více dětmi a osamělé osoby od 65 let věku a výše s převahou žen. Výsledky reflektují stav domácností z roku 2020, tudíž na ně měla vliv pandemie Covid-19. Výsledek šetření byl navzdory pandemii oproti předešlému roku lepší. Proč? Protože v lednu roku 2020 jednak vzrostl důchod a také bylo seniorům přiděleno rouškovné, což byla mimořádná dávka činící 5 000 korun. Mimo jiné se zvýšila minimální mzda a zvýšila se celková výše rodičovského příspěvku. V poslední řadě bylo možné po prokázání finanční nouze požádat stát o jednorázovou dávku mimořádné okamžité pomoci. (Český statistický úřad, 2022)

Oficiální webové stránky Eurostat prezentují nejrůznější data získaná statistickými šetřeními v rámci evropských zemí. V říjnu roku 2021 poskytl graf, na kterém znázorňuje chudobu a sociální vyloučení jednotlivých zemí v rámci zmíněného šetření životních podmínek v členských státech Evropské unie. Jak lze z dat vyčíst, tak 21,9 % (96,5 milionů) obyvatel žijících v EU je v roce 2020 ohroženo chudobou nebo sociální exkluzí. Ve srovnání s dalšími zeměmi má Česko nejnižší podíl osob ohrožených chudobou nebo sociálním vyloučením, konkrétně 11,5 %. Nejvyšší zastoupení má naopak Rumunsko s 35,8 %. (Eurostat, 2022)



Obrázek č. 1 – Osoby ohrožené chudobou nebo sociálním vyloučením

1.2 Nejčastější projevy a příčiny vzniku sociální exkluze

Za sociální vyloučení považujeme případy, kdy jsou přítomné pouze i některé z níže uvedených projevů.

1) Prostorové vyloučení

Týká se vyloučení osob nebo skupiny osob do specifických oblastí či lokalit. Více je tato složka popsána níže, ve třetí podkapitole „Dimenze sociální exkluze.“

2) Symbolické vyloučení

Souvisí se stigmatizací osoby nebo skupiny osob příslušících k dané vyloučené lokalitě. Podrobněji je tato dimenze popsána taktéž ve třetí podkapitole „Dimenze sociální exkluze.“

3) Nízká míra vzdělanosti

Pro osoby s nízkou úrovní vzdělanosti je obtížné tuto újmu překlenout a začlenit se do běžné společnosti.

4) Komplikovaný přístup k legálnímu způsobu vydělávání peněz, závislost na dávkách státní sociální podpory, s čímž se pojí materiální chudoba.

Závislost na sociálních dávkách bývá důsledkem nemožnosti legálního způsobu výdělečné činnosti. (GAC spol s.r.o., 2021) U těchto osob často dochází k práci „na černo“, kdy sledávají možnost si zajistit jisté finanční prostředky, aniž by docházelo k odvodům ze mzdy.

5) Rizikový životní styl, nevhodné hygienické podmínky, s tímto bodem se pojí nepříznivý zdravotní stav člověka.

Vzhledem ke skutečnosti nevhodných hygienických podmínek může například v lokalitách docházet vyšší koncentraci a následnému šíření infekčních chorob, k výskytu parazitů, svrabu nebo štěnic. Velký vliv má i nesprávná životospráva, jako je konzumace nevhodné stravy, alkoholu, cigaret či nedostatek pohybu a stres, což má za výsledek výskyt nejrůznějších onemocnění, jako mohou být cukrovka, obezita, potíže s játry, astma, alergie, kardiovaskulární onemocnění, ale našlo by se zajisté mnoho dalších obtíží. (Kajanová, 2017, s. 26)

6) Životní strategie orientované na přítomnost

Jedná se o způsoby života, které osoby či skupiny osob zaujímají, a které jim pomáhají „přežít“.

7) Uzavřený ekonomický systém, ve kterém běžně dochází k zastavování majetku nebo lichvě a využívání rychlých půjček

Právě lichva a rychlé půjčky jsou rychlou možností, jako mohou exkludované osoby přijít k nějakým finančním prostředkům. Naneštěstí v těchto případech dochází k vysokým úrokům a splátkám, které mohou jedince dostat do velkých dluhů. Významným faktorem je i fakt, že dané osoby mívají, jak jsem již zmínila, nižší úroveň vzdělanosti, což se může pojit s finanční negramotností, tudíž si ve vidině rychlého získání peněz nemusí uvědomovat důsledky.

8) Vyšší pravděpodobnost výskytu rizikového chování a trestné činnosti

Jako nejběžnější z oblasti rizikového chování můžeme u vyloučených osob považovat závislost na alkoholu, drogách nebo patologické hráčství. Také vyšší kriminalita je příznačná zvláště pro sociálně vyloučené lokality.

9) Zhoršené sociokulturní dovednosti jako je například jazyková bariéra, neznalost povinností a práv. (GAC spol s.r.o., 2021)

Příčiny

Sociální exkluze může vzniknout na základě dvou příčin – vnitřních a vnějších.

Vnější příčiny představují takové jevy, které nemůže osoba na základě vlastního jednání přímo ovlivnit a kontrolovat. Nevznikají tedy dle jejího rozhodnutí, ale v důsledku širších

společenských podmínek. Patří sem zejména trh práce, politika bydlení, sociální politika státu či diskriminace a nálepkování osob podle jejich národnosti, etnika nebo sociálního statusu.

Vnitřní neboli individuální příčiny představují jevy, jež vznikají na základě jednání osoby, které se vyloučení přímo týká. Všechny jevy jsou dlouhodobého rázu. Nejčastěji sem spadá ztráta pracovních návyků v případě dlouhodobé nezaměstnanosti, neschopnost hospodařit s penězi a splácet své dluhy, snaha o okamžité uspokojení potřeb, které vyplývají z dlouhodobé frustrace a pasivity, lhostejnost a nízká motivace při řešení osobních problémů. (Brož et al., 2007, s. 8-9)

Matoušek (2008, s. 205) uvádí některé příklady konkrétních příčin, jako jsou: nízké sebevědomí, nepříznivý zdravotní stav, vysoký věk, nezaměstnanost, nízký příjem, absence zdravotního a sociálního pojištění, nedostatečná úroveň vzdělání nebo sociálních dovedností, poruchy funkce rodiny, nevhodné podmínky bydlení, závislosti na návykových látkách či míra kriminality v dané oblasti

1.3 Dimenze sociální exkluze

Každý autor uvádí různé dimenze (též složky), ve kterých ale můžeme najít společný znak. Ve všech případech totiž dochází k vzájemnému prolínání, doplňování a ovlivňování jednotlivých složek. (Kajanová, 2017, s. 16)

Dle Mareše (2006, s. 22) můžeme jednoduše rozlišit tři dimenze v rámci sociální exkluze a to: sociální, ekonomickou a politickou.

Ekonomická dimenze sociálního vyloučení je původcem, to znamená na základě nízkého příjmu, ale i důsledkem chudoby, to znamená, že dojde k vyloučení z trhu práce, například z důvodu nedostatečného vzdělání či etnického původu, a tím se může nacházet na hranici chudoby. Představuje vyloučení z obvyklé životní úrovně, která je pro danou společnost typická. Nízká životní úroveň může být jednak příčinou, ale i důsledkem sociálního vyloučení. K příjmové chudobě dochází často z důvodu omezeného přístupu vyloučených na trh práce, čímž dochází k nezaměstnanosti, kterou můžeme nazvat jako vyloučení z placené práce či z důvodu častého střídání placeného zaměstnání a nezaměstnanosti – jinak řečeno vyloučením z „dobré práce“. Nezaměstnanost – především ta dlouhodobá, nízký příjem, s nímž je spojena příjmová chudoba bývají považovány za formu ekonomické exkluze. Dvořáčková (et al., 2016, s. 24) hovoří o změně ekonomické situace u seniorů v případě odchodu do důchodu nebo při úmrtí partnera.

Politická dimenze sociálního vyloučení spočívá v odepírání politických, občanských, ale i základních lidských práv osobám či skupinám osob. Dochází k vyloučení z vlivu na společnost i na vlastní osud. Příkladem může být neúčast při volbách.

Percy-Smith (2000, s. 150) uvádí, že mezi politicky vyloučené patří například žadatelé o azyl v dané zemi, kteří jsou formálně exkludováni z občanských práv, tudíž se nemohou podílet na vytváření politiky státu, dále sem spadají osoby vyloučené na základě jejich osobních charakteristik či situací, pod čímž si můžeme představit osoby s nejrůznějším postižením, osamělí rodiče, případně ti, kteří mají zodpovědnost v oblasti péče za jinou osobu. Jejich vliv je, co se týká rozhodování nebo ovlivňování rozhodování omezený. U výše dvou popsaných exkluzí můžeme říci, že jsou dané osoby z účasti vyloučené na základě vnějších faktorů, jako je například stávající legislativa. Jsou zde ale ještě další dvě kategorie vyloučených osob, které vylučují samy sebe. První případ jsou osoby, které se vědomě nechtějí účastnit, protože by to pro ně nemělo žádný přínos. Tito lidé nevěří ve změnu k lepšímu a žijí v přesvědčení, že jsou všechny politické strany stejné. Druhý případ tvoří lidé, kteří se neúčastní nevědomě a vliv na jejich počínání má například nedostatek informací, znalostí, neporozumění politice či nemají pocit, že by na základě své účasti měli nějaký vliv na způsob řízení společnosti.

V sociální dimenzi sociálního vyloučení dochází k zabraňování sdílení jistých sociálních statusů a sociálních institucí exkludovaných osob. Tito lidé nemají možnost účasti ve sféře sociálních, politických, ekonomických a kulturních systémů, na jejichž základě probíhá začleňování člověka do společnosti. Osoby tak nemají sociální kontakty, vztahy či vazby. Rovněž nemohou participovat například na volnočasových aktivitách či při činnostech vztahujících se ke společenskému životu. Sociální exkluze může mít podobu sociální izolace, probíhající na celospolečenské úrovni, ale i izolace v rámci vztahů jedinců mezi sebou. (Mareš, 2006, s. 22) Izolace na celospolečenské úrovni je pro exkluzi jako takovou typická, protože při ní dochází ke zpretrhání společenských vazeb a sítí s nevyloučenou částí společnosti. Co se týká vztahů vyloučených jedinců mezi sebou, tak i zde často nastává pokles vzájemné podpory a soudržnosti. Fakt, že dané osoby žijí ve vyloučených lokalitách, mezi nimi zintenzivňuje vzájemnou nenávisť a počet konfliktů a neshod. Navzdory těmto skutečnostem zůstává hlavní funkční jednotkou v lokalitách rodina, což může zpočátku pomoci lepšímu přizpůsobení se nové situaci, ale negativem může být případ, kdy jeden ze členů získá zaměstnání, díky kterému získá určité finanční zdroje, které musí následně přispět zbytku rodiny, čímž má malé šance na to si vydělat nějaké peníze a dostat se tak do běžné společnosti. (Kajanová, 2017, s. 21) Tato složka bývá u některých autorů spojována s dimenzí kulturní.

Toušek (2007, s. 13) uvádí ještě další tři dimenze: kulturní, prostorovou a symbolickou.

Kulturní dimenze sociálního vyloučení lze vysvětlit jako nemožnost účasti vyloučených osob případně skupin osob v oblasti kultury dané společnosti. Rovněž mají zhoršený přístup ke sdílení kulturního kapitálu společnosti, který v této souvislosti můžeme chápat jako soubor předpokladů vedoucí k dosažení určitého statusu. Z toho vyplývá, že čím nižší status, tím je pro vyloučeného člověka složitější se dostat do života běžné společnosti. V poslední řadě nerovný přístup ovlivňuje oblast hodnot a vzdělání. (Mareš, 2006, s. 22) Z tohoto důvodu dochází u vyloučených osob k nižší vzdělanosti, která, jak jsem uvedla výše, ovlivňuje i další dimenze, například ekonomickou. (Kajanová, 2017, s. 24)

Prostorová dimenze sociálního vyloučení je dle Touška (2007, s. 14-16) významná v tom, že je jedním z nejviditelnějších projevů sociálního vyloučení, kdy my například můžeme na základě nějakých znaků poznat, že se jedná o sociálně vyloučenou lokalitu – například má nějaké specifické označení ze strany neexkludovaných osob, špatné až dokonce velmi často nevhodné hygienické a bytové podmínky nebo nedostatečnou občanskou vybavenost.

Autor dimenzi popisuje jako „*proces vyličování některých sociálních skupin do různých oblastí, sídel a lokalit na základě sociokulturních charakteristik a ekonomického statusu.*“ Důležité je zde zmínit, že toto prostorové vyčlenění osob či skupin osob je v tomto případě nedobrovolné a označujeme ho jako **nedobrovolná prostorová segregace**.

Existuje však i dobrovolné odloučení od společnosti, a to nazýváme jako **prostorová separace**. Příkladem extrémní prostorové segregace mohou být **ghetta**, ve kterých není hlavním ukazatelem ekonomický status osoby, nýbrž její sociokulturní charakteristika, jako je například národnost, rasa či náboženství. Nejznámějším příkladem mohou být židovská ghetta.

Další pojem, který s prostorovou dimenzí souvisí, je takzvaná **etnická enkláva**, která se dá popsat jako prostorová lokalita, ve které dochází ke sdružování osob, jež se složením obyvatel odlišují od ostatních v okolí a v rámci sociokulturních charakteristik dochází ke stejnorodosti osob. K odloučení často dochází na základě uznávání identických hodnot nebo norem. Pod tímto označením si můžeme představit například čínskou čtvrť v New Yorku.

Z hlediska ekonomického statusu existují vyloučené lokality nazývané jako **citadely**, což jsou lokality, ve kterých dobrovolně žijí osoby nebo skupiny osob, které oproti svému okolí oplývají bohatstvím a mocí. Tímto odloučením do zbytku společnosti mají za cíl především zvýšit ochranu sebe a svého majetku. Opakem je pojem **slummy** neboli chudinské čtvrti, což jsou

lokality, jejichž obyvatelé zde žijí nedobrovolně v důsledku chudoby, a ne na základě sociokulturní charakteristiky, i když i ty mohou být průvodním jevem tohoto vyloučení.

Symbolická dimenze sociálního vyloučení nám říká, že příslušnost k vyloučené lokalitě její obyvatele stigmatizuje, což přispívá k vytlačování osoby nebo skupiny osob na okraj společnosti a jejich diskriminaci. Jednoduše řečeno se jedná o aspekt, kdy má společnost předsudky vůči osobám případně skupinám osob ohrožených sociálním vyloučením nebo již sociálně vyloučené. K tomuto vysvětlení je příznačná etnizující nálepka, která se používá například ve spojení sociálně vyloučené romské lokality. Základním nositelem významu je jazyk. Pokud budeme vyjadřovat záporný vztah ve vztahu k vyloučeným lokalitám, začneme o nich stejně tak i smýšlet.

Média mají ve společnosti velkou odpovědnost za to, jak mnohdy negativním způsobem prezentují daná etnika. Často v nich dochází také k rozlišování morálního či nemorálního způsobu života, čímž nám utváří dvě skupiny: „slušné lidi“ a pak „nepřizpůsobivé, problémové“. Nicméně i když se řekne „nepřizpůsobivý“, většina lidí v naší společnosti si pod tímto spojením představí Romy, ale i další skupiny, jako jsou například „kriminálníci“ či „neplatiči“. Často se takto hanlivě neoznačují pouze osoby, ale i lokality, kde žijí.

Symbolická dimenze se může týkat například i oblasti náboženského vyznání nebo sexuální orientace. (Kajanová, 2017, s. 23)

1.4 Legislativní dokumenty vztahující se k sociálnímu vyloučení na území České republiky

Ústava České republiky (Ústavní zákon číslo 1/1993 Sb.)

Pro téma diplomové práce je důležitá zejména proto, že nám říká, že je „*Česká republika svrchovaný, jednotný a demokratický právní stát, který založený na úctě k právům a svobodám člověka a občana*“... „*Práva a svobody jsou pod ochranou soudní moci*“. (Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky, 2021)

Listina základních práv a svobod

Usnesená pod číslem 2/1993 Sb. K této práci se vztahuje především hlava třetí – práva národnostních a etnických menšin a hlava čtvrtá – hospodářská, sociální a kulturní práva, jako je právo na pomoc v případě hmotné nouze, právo na ochranu zdraví nebo právo na vzdělání. (Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky, 2021)

Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod

Je vyhlášena jako sdělení číslo 209/1992 Sb., a stanovuje nám povinnost respektovat lidská práva všech lidí. Hlava I. zaručuje základní práva a svobody, mezi které patří například právo na život, na osobní bezpečnost a svobodu, na respektování rodinného a soukromého života nebo svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání, zákaz diskriminace... (zakonyprolidi.cz, 2021)

Vyhláška č. 120/1976 Sb., o Mezinárodním paktu o občanských a politických právech a Mezinárodním paktu o hospodářských, sociálních a kulturních právech

Má za cíl dodržovat a rozvíjet lidská práva a jejich rovnost mezi všemi lidmi, a také zlepšovat jejich životní úroveň a podmínky, dle uvedení ve vyhlášce. (zakonyprolidi.cz, 2021)

Vyhláška č. 95/1974 Sb., o odstranění všech forem rasové diskriminace

Spočívá v posilování svobody, rovnosti práv, svobod všech lidí bez ohledu na rasu, barvu či národnostní původ. (zakonyprolidi.cz, 2021)

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Definuje a vymezuje nám rozsah poskytovaných sociálních služeb v České republice.

Strategie Evropa 2020

V rámci Evropské unie funguje strategie Evropa 2020, která navazuje na Lisabonskou strategii probíhající do roku 2010. Stanovuje pět cílů platných pro celou EU, schválených v roce 2010, ze kterých si pak členské státy stanovují své národní cíle.

Mezi hlavních pět cílů patří: 1. snaha o 75% zaměstnanost žen a mužů od dvaceti do šedesáti čtyř let, 2. investovat do oblasti vývoje a výzkumu, 3. snížit emise skleníkových plynů a zvýšit podíl energie z obnovitelných zdrojů, 4. zlepšit úroveň vzdělávání (snížit počty žáků předčasně ukončujících školní docházku a zvýšit počet osob ve věku třicet až třicet čtyři let, které mají dokončené terciární nebo srovnatelné vzdělání), 5. podpořit sociální začleňování prostřednictvím snižování chudoby – snaha o snížení počtu osob ohrožených chudobou nebo sociální exkluzí přinejmenším o dvacet milionů.

Česká republika si jako národní cíl v této oblasti vymezila, že by ráda udržela stávající hranici počtu osob ohrožených či vyloučených, ale přesto se bude snažit o ještě větší snížení počtu osob, které jsou ohrožené chudobou, materiální deprivací nebo jež žijí v domácnostech

bez zaměstnaných osob, a to o třicet tisíc osob. Pro představu je to aktuálně 15,3 % a bude snaha o snížení na 15 %. (vlada.cz, 2021)

Strategie sociálního začleňování 2021-2030

Jedná se o národní dokument, který je v platnosti od roku 2021 do roku 2030. Navazuje na předchozí strategii, jež platila od roku 2014 do roku 2020. V dokumentu lze nalézt hlavní oblasti týkající se sociálního začleňování exkludovaných osob a jedinců či skupin ohrožených sociální exkluzí.

Na počátku uvádí a charakterizuje současný stav na území ČR včetně grafických znázornění; dále fungování při uplatňování základních principů, jako jsou například rovné příležitosti, posilování sociální soudržnosti, podpora sociálního začleňování na regionální i místní úrovni; následně popisuje význam sociální práce při sociálním začleňování; oblasti podporující sociální inkluzi – oblast zadlužení/předlužení, zaměstnání, sociální služby, rodina, vzdělávání, bydlení, zdravotní péče, důstojné životní podmínky, bezpečnost a veřejný pořádek, ochrana před závislostním chováním a návykovými látkami. Dokument je zakončen vysvětlením způsobu realizace a sledování plnění stanovených cílů strategie. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2021)

Národní akční plán České republiky 2021-2030

Vychází z výše zmíněné Strategie sociálního začleňování. „*V průběhu plnění celé Strategie je na období tří let sestaven Akční plán jako nástroj strategického řízení, která obsahuje soubor opatření, jejichž realizace povede k naplnění cílů Strategie*“. Tento plán shromažďuje nejvýznamnější problémy, se kterými se ČR v rámci sociální exkluze potýká. Navrhuje také opatření a možnosti řešení situací, publikuje cíle jednotlivých kapitol ze Strategie sociálního začleňování, úkoly a další. Sociální začleňování pak uplatňuje v oblastech uvedených ve Strategii sociálního začleňování 2021-2030. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2021)

2 OSOBY SOCIÁLNĚ VYLOUČENÉ NEBO SOCIÁLNÍM VYLOUČENÍM OHROŽENÉ

Hilary Silver (in Rodgers et al., 1995, s. 74-75) uvádí výčet osob, které jsou nejčastěji sociální exkluzí ohrožené. Některé kategorie pro jejich upřesnění popisují:

- **Dlouhodobě nebo opakovaně nezaměstnané osoby**

Do této oblasti zařazujeme osoby, které jsou více jak jeden rok v evidenci uchazečů o zaměstnání na Úřadu práce, a také ti, kteří jsou v období posledních dvou let dvanáct měsíců evidováni na Úřadu práce jako uchazeči o zaměstnání. (ESFČR, 2021)

- **Osoby vykonávající zaměstnání s nejistými nebo nevýhodnými pracovními smlouvami**

Situace se týká především starších zaměstnanců nebo osob, jež nejsou chráněné pracovními předpisy.

- **Osoby s nízkými příjmy a chudí**

- **Osoby nekvalifikované, nigramotné a s nedostatečným vzděláním**

Tyto osoby jsou mnohem více ohrožené nezaměstnaností či ztrátou zaměstnání, protože mají na základě nedostatečné kvalifikace a vzdělání omezené možnosti.

- **Osoby zdravotně postižené (včetně osob s kombinovaným postižením)**

Osoby s tělesným, mentálním, duševním, smyslovým nebo kombinovaným postižením, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby. (ESFČR, 2021)
Těmto osobám se na základě jejich postižení snižují předpoklady pro uplatnění na pracovním trhu.

- **Osoby ohrožené závislostmi**

Tyto osoby jsou závislé na určité látce, aktivitě nedokážou se bez ní obejít. Často se můžeme setkat se závislostmi na návykových látkách, alkoholu, hazardních hrách či práci. (ESFČR, 2021)

- **Delikventi, vězni a osoby vracející se po výkonu trestu odnětí svobody či osoby se záznamem v rejstříku trestů**

- **Ženy**

- **Osamělí rodiče**

- **Děti vyrůstající v problémových domácnostech**

Jedná se především o týrané, zneužívané a zanedbávané děti (syndrom CAN).

- **Mladí lidé, zejména ti bez pracovních zkušeností nebo dosaženého vzdělání**
- **Děťští dělníci**
- **Cizinci, uprchlíci a imigranti**

Kategorie zahrnuje přistěhovalce pobývajících v České republice, což mohou být ilegální imigranti, žadatelé o azyl, i již uznaní azylanti a cizinci, kteří mají udělené vízum k pobytu na území delší než 90 dní nebo žijí dlouhodobě či trvale v ČR. (ESFČR, 2021)

- **Rasové, náboženské, jazykové a etnické menšiny**

Za národnostní menšinu považujeme společenství občanů České republiky, kteří i na jejím území žijí, a liší se od ostatních obyvatel jednotným etnickým původem, jazykem, tradicemi a kulturou.

Členy tvoří občané ČR, kteří se hlásí k jiné národnosti než české, a chce, aby ho okolí vnímalo jako příslušníka národnostní menšiny společně s dalšími osobami, které se hlásí ke stejné národnosti. (ESFČR, 2021) Zástupci národnostních menšin však nemusí být pouze z oblasti etnického původu, ale patří sem například i osoby s nejrůznějším náboženským vyznáním, sexuální orientací a další. (GAC spol s.r.o., 2021)

- **Osoby zbavené volebního práva**

Můžeme sem zařadit osoby s duševním nebo mentálním postižením, které byly zbavené svéprávnosti.

- **Osoby, jež jsou příjemci sociálních dávek**
- **Osoby žijící na upadajících územích, pochybných čtvrtích a obyvatelé sociálně vyloučených lokalit**

Patří sem především ghetta a sociálně vyloučené lokality.

- **Osoby bez přístřeší**

Do této skupiny se zařazují ty osoby nebo skupiny osob, které jednak přežívají pouze venku = osoby bez domova, „bezdomovci“, ale také v zařízeních pro tyto osoby určené jako jsou: noclehárny, ubytovny pro osoby bez domova či migranty, pobytová zařízení určená pro ženy, obyvatelé azylových domů – jelikož se nacházejí v přechodné a nejisté situaci v rámci vlastního zázemí a bydlení, a i přesto, že obývají azylové domy, tak se považují za osoby bez domova.

V případě, kdy by se neocitly v AD, tak budou mít stejné taktiky jednání jako osoby bez domova (Kliment, 2018, s. 54)

Spadají sem i lidé, kteří dlouhodoběji využívají státní sociální podpory, osoby, které žijí v nejistém, nevyhovujícím bydlení, případně v přelidněném bytě, nebo jim hrozí vystěhování.

V poslední řadě zde můžeme zařadit osoby žijící v prozatímních nebo neobvyklých stavbách či osoby, které jsou ohrožené domácím násilím. (ESFČR, 2021)

- **Osoby, jejichž způsob života či trávení volného času je ve společnosti označován jako deviantní a nežádoucí**

Patří sem například užívání drog a alkoholu, kriminalita, ale i oblékání nebo mluva (souvisí se subkulturami).

- **Sociálně izolované osoby bez rodiny nebo přátel**

V této skupině se mohou vyskytovat například osamělí senioři nebo lidé se zdravotním postižením.

- **Osoby imobilní**

Evropský sociální fond ČR (dále ESFČR), jež působí pod záštitou Evropské unie a spadá pod gesci Ministerstva práce a sociální věcí ČR uvádí a objasňuje ještě další, pro Českou republiku významné kategorie osob ohrožených sociálním vyloučením. Patří mezi ně:

- **Ohrožené osoby do 18 let věku**

Spadají sem osoby se speciálními vzdělávacími potřebami, osoby ohrožené umístěním do institucionální výchovy nebo ty, které žijí v nefunkčních rodinách, v rodinách ohrožených chudobou nebo v náhradní rodinné péči. (ESFČR, 2021)

- **Oběti domácího násilí**

Jedná se o osoby, které jsou ohrožené osobami žijícími ve stejné domácnosti. Nejčastěji se setkáváme s psychickým, fyzickým nebo sexuálním násilím. (ESFČR, 2021)

- **Oběti trestného činu**

V souladu se zákonem číslo 45/2013 Sb., se dle § 2 obětí rozumí *osoba, které bylo nebo mělo být trestným činem ublíženo na zdraví, způsobena majetková nebo nemajetková újma nebo na jejíž úkor se pachatel trestným činem obohatil.*

- **Osoby s nedostatečnou finanční gramotností**

Do této skupiny patří osoby, jejichž výdaje přesahují jejich příjmy a na základě toho nedokážou dostát svých finančních závazků.

- **Osoby opouštějící zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy po dovršení plnoletosti**
- **Osoby ohrožené exkluzí a diskriminací na základě svého zdravotního stavu**
- **Osoby, které jsou ohrožené specifickými zdravotními riziky**

Ohrožení zdraví může být v důsledku nezdravého životního stylu, závislostí, života v oblastech s vyšším výskytem specifických zdravotních rizik nebo života ve vyloučených lokalitách a v regionech ohrožených chudobou.

- **Osoby, jež jsou ohrožené vícenásobnými riziky**

Osoby se speciálními vzdělávacími potřebami, ohrožené umístěním do institucionální výchovy, vyrůstající v rodinách ohrožených chudobou nebo nefunkčních rodinách, v náhradní rodinné péči apod.

2.1 Sociální vyloučení na poli sociální práce

Na začátku podkapitoly bych ráda objasnila jakýsi vhléd do forem sociální práce, pod kterými si můžeme vybavit veškeré sociální služby, které mohou pracovníci poskytovat.

Slovník sociální práce vysvětluje sociální služby (Matoušek, 2008, s. 203) jako souhrn všech služeb (krátkodobých i dlouhodobých), „jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmů společnosti“.

Zákon číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách vymezuje sociální službu jako činnost nebo souhrn činností, které poskytují pomoc a podporu osobám při jejich sociálním začleňování nebo v rámci prevence sociálního vyloučení.

Obecně se sociální služby dělí na tři základní: sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence, které se pak poskytují ve třech formách – pobytové, ambulantní či terénní. Zákon č. 108/2006 Sb. nám také vymezuje zařízení sociálních služeb, ve kterých se zmíněné sociální služby poskytují. Mají široké spektrum pomoci od dětí až po seniory, konkrétně sem spadají: **sociální poradny** – poskytují poradenství základní (to poskytuje každá sociální služba) a odborné, dále **zařízení pro děti a mládež** – pro ně jsou určena nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, **pro osoby se zdravotním postižením či dlouhodobým**

onemocněním – těm slouží pracoviště rané péče, centra sociálně rehabilitačních služeb, denní a týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, chráněná bydlení nebo sociálně terapeutické dílny, **pro seniory** – domovy pro seniory a centra denních služeb či domovy se zvláštním režimem, které sice nejsou určené výhradně pro seniory, ale jsou jimi často využívány. **Osoby v tíživé sociální situaci** mohou využít zařízení pro krizovou pomoc, **pro osoby v tíživé sociální situaci, která bývá spojena s oblastní bydlení** slouží nízkoprahová denní centra, noclehárny, intervenční centra, domy na půl cesty, azylové domy a spadají sem také sociální služby určené pro **osoby závislé na návykových látkách**, mezi které patří zařízení následné péče či terapeutické komunity – komunity však mohou sloužit i osobám s duševním onemocněním. (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Pro pomoc sociálně ohroženým skupinám slouží takzvané *služby sociální prevence*, které pomáhají osobám ohroženým sociálním vyloučením zvládnout jejich tíživé sociální situace a zároveň pomáhají chránit společnost před sociálně patologickými jevy. (Zákon č. 108/2006 Sb.) Do služeb sociální prevence spadají výše uvedená zařízení sociálních služeb.

V rámci sociální exkluze na poli sociální politiky působí *Agentura pro sociální začleňování České republiky* (odbor Ministerstva pro místní rozvoj), která funguje od roku 2008. Agentura napomáhá obcím a spolupracuje s jejich obyvateli v rámci jejich sociálního začleňování. Právě obce a jejich politická reprezentace jsou stěžejní před samotným počátkem sociální integrace osob, protože musí mít nejprve vytvořené institucionální sítě pomoci, které budou obyvatelům k dispozici. (Agentura pro sociální začleňování, 2021)

Kajanová (2017, str. 27) zmiňuje, že nejčastěji do těchto institucí spadají pracovníci z úřadu práce, z odborů (sociálního, sociálních dávek, bytové politiky), v oblasti školství pedagogové a asistenti působící v různých typech škol, a také participují NNO. Pro kvalitní vzájemnou spolupráci, plánování a následné uskutečňování intervencí je nejdůležitější, aby byl klient motivovaný, a aby měl sám jasně stanovené zájmy a cíle, kterých chce dosáhnout. Pomoc probíhá především v oblasti nezaměstnanosti a chudoby, začleňování osob do společenských vztahů a vazeb či v přístupu ke společenským institucím. Veliký význam mají při začleňování osob terénní sociální pracovníci, kteří pomáhají zabezpečovat prvotní kontakty mezi vyloučenými osobami a institucemi. Se sociálně exkludovanými pracují také nejrůznější nestátní neziskové organizace (NNO) určené pro konkrétní skupiny – například nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM), terénní sociální práce či Job kluby, které můžeme popsat jako poradenské programy často organizované při Úřadech práce České republiky, jež si kladou za cíl na základě pravidelných setkávání pomoci účastníkům nalézt zaměstnání na trhu práce.

Nejde zde o to, že jim bude práce v rámci programu nalezena, ale prostřednictvím aktivit jako je například sepsání životopisu, příprava na pohovor, poradenství při orientování se na trhu práce, zprostředkování kontaktu dalšími institucemi a organizacemi nebo osvojování komunikačních dovedností budou účastníci motivováni a aktivizováni k tomu, najít si práci sami. (Úřad práce, 2021)

2.2 Přístupy sociálních pracovníků při práci se sociálně vyloučenými osobami

Navrátil ve své publikaci uvádí tři, v praxi nejvíce využívané přístupy, vedle nichž je i řada dalších, avšak tyto jsou nejvíce využívané.

Antiopresivní přístup

Zájem o antidiskriminující a antiopresivní přístupy sílil na konci osmdesátých let dvacátého století na základě sociálních problémů v západních zemích (především Velká Británie a USA), týkajících se vztahu majoritní společnosti a (především) etnických menšin – konkrétně jejich sociálního vyloučení. Problematika vztahů mezi etnickými a kulturními skupinami se nevztahovala pouze na dvě výše uvedené země, dodnes jsou zásadním problémem ve světě interetnické a interkulturní vztahy. (Navrátil in Matoušek, 2007, s. 237)

Jak již vypovídá z názvu, antiopresivní přístup vychází z pojmu *oprese*, který značí znevýhodnění, utlačování (opresi) určitých skupin, kterým jsou odírány možnosti a některá práva, které majoritní část společnosti běžně užívá. Přístup se všeobecně zabývá například formami útlaku příslušníků různých ras či etnik, žen, náboženských skupin nebo dalších kulturních a sociálních skupin. (Navrátil et al., 2003, s. 37-38)

V rámci antiopresivního přístupu by měla být cílem intervencí sociálních pracovníků změna situace kulturně a statusově znevýhodněných (neboli sociálně vyloučených) menšin.

Dle slovníku sociální práce má antiopresivní přístup v praxi sociální práce za cíl čelit zdrojům útlaku ve společnosti, ať už se jedná o společenské stereotypy, diskriminaci, sociální a ekonomické znevýhodnění či nerovnoměrné rozdělení moci. (Pierson et al., 2010, s. 27)

Sociální pracovník by si měl vždy uvědomovat možnou opresi nebo diskriminaci vznikající mezi kategoriemi lidí – například genderová, mezigenerační oprese. Je také nutné, aby pochopil, že *„intervence sociální práce může opresi buď posilovat, nebo odstraňovat.“* V rámci postupů má význam uplatňování tří imperativů. Prvním z nich je *spravedlnost*, který značí, že s každým klientem bude nakládáno podle všech jeho práv, která mu nemohou být

odpírána nebo jinak znemožňována. Dále **rovnost**, která se vyznačuje rovným přístupem, ve kterém bereme v potaz rozdíly ve specifických potřebách lidí. Posledním je uplatňování **spoluúčasti** neboli participace, která by měla spočívat v zapojení klientů do plánování, koordinace a vyhodnocování služeb a pak také ve smyslu zapojení se v rámci interpersonální komunikace, kdy se klient zapojuje v otázce volby cílů a prostředků. (Matoušek, 2007, s. 238-239)

Ekologická perspektiva

Od šedesátých let dvacátého století se více hovořilo o aplikování ekologických konceptů do oblasti sociální práce, ale i dalších pomáhajících profesí. Tento přístup se zaměřuje na tři dimenze: člověka, prostředí a jejich vzájemný vztah. V rámci sociální práce se tedy pracovník musí zabývat vzájemnými vztahy a provázaností mezi lidmi a jejich prostředím. V případě, že by při práci s klientem došlo k jakékoliv změně v jednom z činitelů – klient versus prostředí, ve kterém žije, bude to mít pozitivní nebo negativní dopad na druhý činitel. Sociální pracovník pomáhá vytvářet rovnováhu mezi klientovými potřebami a sociálním prostředím. (Navrátil, 2003, s. 40-43)

Komunitní sociální práce

Komunitní práce probíhá na úrovni státního i nestátního sektoru. Spadají sem jednak školy, ale i modely, které jsou označovány například jako rozvoj lokality, sociální plánování, organizace komunity nebo sociální rozvoj. V České republice je komunitní sociální práce nazývána také jako terapeutické komunity.

Pojem komunita lze vysvětlit dvojím způsobem. První jako označení seskupení osob, žijících na společném území, druhý jako skupina osob se společnými zájmy (s totožným etnickým původem či postižením a další). Kraus (2014, s. 193) říká, že pro komunitu jsou typické tři znaky. Za prvé je určena hranicemi – geografické, politické, sociální nebo ekonomické), také strukturou – vzájemné vazby, organizace a sociální seskupení a tím, že mají něco společného – zájmy, hodnoty, sociální problémy.

Brager a Specht (in Navrátil, 2003, s. 50) popisují komunitní práci jako „*metodu, ve které jsou jednotlivci, skupiny a organizace zapojeni do plánované činnosti s cílem ovlivnit společné problémy.*“ Skládá se ze dvou procesů. Prvním z nich je organizování, kdy se stanovují strategie ovlivňující činnosti a z plánování.

Kraus (2014, s. 194) vymezuje komunitní práci jako „*činnost směřující k vyvolání a podpoře změn, které by vedly ke zlepšení situace daného společenství a jeho životních podmínek*“. Zdůrazňuje také důležitost spoluúčasti všech členů dané komunity na řešení problémů.

Sociální práce s komunitou má čtyři fáze. (Kraus, 2014, s. 196-197)

1. Zjišťování a analýza potřeb

Představuje zjišťování si informací o dané komunitě, způsobu života a jejích potřebách.

2. Plánování

Tvoří se projekt (plán), ve kterém se nachází formulovaný cíl procesu, využívané prostředky, časový harmonogram či finanční a personální požadavky. V rámci krajů nebo regionů se velmi využívá komunitního plánování sociálních služeb, které lze popsat jako rozvojovou metodu plánování veřejných služeb, na kterém se podílí celá komunita. (Město Ústí nad Orlicí, 2021)

Ministerstvo práce a sociálních věcí definuje cíl komunitního plánování, který spočívá v zajištění dostupnosti sociálních služeb. Proces plánování se spirálovitě opakuje a vztahuje se vždy ke konkrétnímu místu, ve kterém se zjišťuje stávající situace služeb a nenaplněné potřeby dané lokality. Na základě srovnání stávající situace, potřeb a disponibilních finančních prostředků obce se vytváří komunitní plán, na jehož vzniku se podílí komunita.

Ta se skládá z: **uživatelů či klientů sociálních služeb** – tedy těch, kteří se nacházejí v tíživé sociální situaci, a tudíž jsou pro ně tyto služby určené, dalším účastníkem jsou **poskytovatelé sociálních služeb** – ti, jak vyplývá z názvu, sociální služby uživatelům či klientům poskytují, provozují je. Mohou jimi být například nestátní neziskové organizace či jiné organizace vytvořené obcemi, kraji nebo státem. Dále na plánování participují **zadavatelé sociálních služeb**, kteří zodpovídají za zajištění, organizaci a financování těchto služeb v dané lokalitě. Zpravidla jimi bývají obce a kraje. V poslední řadě se účastní i **veřejnost**, tedy všichni další zájemci, kteří v případě zájmu mohou přispívat při plánování nebo případné realizaci plánu. Mezi všemi těmito aktéry dochází na základě pravidelných setkávání k budování systému spolupráce, projednávání návrhů ohledně podoby sociálních služeb a následnému uskutečňování dílčích opatření tak, jak je formulováno v plánu. (MPSV, 2021)

3. Realizace neboli implementace

Tato fáze spočívá v komunikaci jednak mezi realizačním týmem, ale i s veřejností, občany, institucemi, kde je cílem navázat a udržet s nimi dobré vztahy.

4. Vyhodnocování neboli evaluace

Poskytuje zpětnou vazbu jednak pro realizační tým, ale i pro další aktéry. Zjišťuje se zde také úspěšnost či neúspěšnost projektu zpravidla prostřednictvím průzkumů, závěrečných zpráv či údajů ze zápisů jednání. (Kraus, 2014, s. 197)

3 ORGANIZACE CESTA PRO RODINU, z.ú.

Tato organizace má místo svého působení ve městě Žamberk, což je město nacházející se v severovýchodní části Pardubického kraje, přesněji v okrese Ústí nad Orlicí. (Oficiální stránky města Žamberk, 2021) V rámci sběru dat za města Pardubického kraje čítá Žamberk k 1. lednu 2022 celkem 5 918 obyvatel, z čehož bylo 2 927 mužů a 2 991 žen bez ohledu na věk. (Český statistický úřad, 2022)

Dle Registru poskytovatelů sociálních služeb (2021) se přímo ve městě nachází následující služby: Cesta pro rodinu, z.ú. - azylový dům, Cesta pro rodinu, z.ú. - dům na půl cesty, Cesta pro rodinu, z.ú.- krizová pomoc, Cesta pro rodinu, z.ú. – sociální rehabilitace, Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s. – krizové centrum a v rámci pečovatelské služby zde funguje Centrum sociální péče města Žamberk.

Ačkoliv se diplomová práce zaměřuje na organizaci Cesta pro rodinu, z.ú. a její činnosti, jež uvádím v následujících podkapitolách, stručně popíši i ostatní, výše uvedené sociální služby.

Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s. je nestátní nezisková organizace, jejíž sídlo se nachází ve městě Chrudim. Po České republice poskytují službu azylového domu, domu na půl cesty, poradenského centra pro děti a mládež a čtyři krizová centra, z nichž se jedna pobočka nachází právě v Žamberku. (Centrum J. J. Pestalozziho, Služby, 2021) Náplň činností krizového centra tvoří: krizová intervence, základní a odborné sociální poradenství, psychoterapie, psychologická pomoc, rodinné poradenství, provázení při obtížných rozhovorech, zprostředkování kontaktu na další odborná pracoviště a také doprovod a podpora při jednání s úřady. Krizové centrum je bezplatná služba, určená pro osoby všech věkových kategorií, jež se ocitli v krizové životní situaci, kterou nedokážou vlastními silami vyřešit. Může se jednat o krizi z důvodu zdravotních obtíží nebo úrazu, úmrtí blízkého, soudního stíhání, zjištění partnerovi nevěry, výpověď ze zaměstnání a další. (Centrum J. J. Pestalozziho, Krizové centrum Žamberk, 2021)

Centrum sociální péče města Žamberk poskytuje svou službu v domácnostech klientů, kteří žijí ve městě Žamberk a okolních obcích, spadajících do obvodu pověřeného úřadu Žamberk. Pracovníci klienty podporují a pomáhají jim v tom, co sami nezvládají. Pomoc probíhá v oblastech běžných úkonů péče o vlastní osobu, při osobní hygieně nebo jsou pro ni klientovi poskytnuty podmínky, dále pomoc při poskytování nebo zajištění stravy, při zajištění chodu domácnosti, pracovníci pomáhají zprostředkovat kontakt se společenským prostředím,

poskytují základní sociální poradenství a dopravu klientů. (Centrum sociální péče města Žamberk, 2021)

Co se týká Cesty pro rodinu, z.ú., nejprve bych začala vysvětlením dodatku z.ú. vyskytujícíím se za jejím názvem. Jedná se o takzvaný ústav, který musí dle § 404, zákona číslo 89/2012 Sb., občanského zákoníku obsahovat ve svém názvu označení právní formy buď zapsaný ústav nebo zkratku z.ú.

Co je to vlastně ústav? Jedná se o právnickou osobu, jež je *ustavená za účelem provozování určité společensky či hospodářsky prospěšné činnosti...* (Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník) Ústavy tedy slouží především jako poskytovatelé rozličných druhů veřejně prospěšných služeb (Adámek, 2019, s. 114) a mohou jimi být instituce jako jsou například muzea, nemocnice, školy, vědecké či výzkumné ústavy. (Venclík et al., 2016, s. 29)

Posláním Cesty pro rodinu je *podpora rodiny a jejích hodnot v běžném životě i v krizových životních situacích*. Podpora probíhá skrze různé pravidelné nebo příležitostné aktivity, osvětové či vzdělávací programy a sociální služby. Cesta pro rodinu klientům, uživatelům nabízí prostor pro osobní rozvoj, smysluplné trávení volného času, navazování kontaktů a setkávání se s dalšími lidmi, organizace také pomáhá osobám při řešení krizových situací, zvládání role rodiče, poskytuje sociální a materiální pomoc nebo klientům podává informace o službách, či zprostředkovává ty služby, které jsou pro ně v případě tíživé životní situace k dispozici. Organizace poskytuje širokou škálou činností, které jsou vyobrazené níže, na obrázku číslo 1. (Cesta pro rodinu z.ú., 2021)



Obrázek č. 2 – Činnosti spadající pod organizaci Cesta pro rodinu, z.ú.

3.1 Studio grafiky a kreativní tvorby

V rámci studia probíhá hned několik činností, kdy všechny slouží veřejnosti. Jedna z nich je poskytování grafických prací a tiskových služeb na přání, další je půjčování dětských karnevalových masek a kostýmů a poslední oblast tvoří obchůdek, kde lze zakoupit výrobky vytvořené v dílně a grafickém studiu. (Cesta pro rodinu, z.ú. Studio grafiky a kreativní tvorby, 2021)

3.2 Psychologické poradenství

Jedná se o placenou službu, která je zaměřena na širokou veřejnost. Psychoterapeut v rámci své činnosti poskytuje jednotlivcům nebo skupinám psychologickou pomoc v komplikovaných životních situacích. Využívá se individuální, rodinné, skupinové terapie nebo přednášek na předem domluvená témata. (Cesta pro rodinu, z.ú. Psychologické poradenství, 2021)

3.3 Rodinné Centrum

Pomáhá posilovat hodnoty rodiny a mezigeneračních vztahů, mateřskou roli žen, podporuje rodiče při výchově dětí prostřednictvím aktivit pro rodiny, rodiče a děti. Rodinné centrum poskytuje místo pro setkávání a vzájemné sdílení s dalšími rodinami – především matkami na mateřské dovolené, centrum je k dispozici i jako podpora a informační základna pro rodiče v rámci zvládnání jejich rodičovské role.

Mimo to nabízí návštěvníkům za poplatek prostory jako je dětská herna, kuchyňka, dílny, knihovna, internetový koutek, a také velké množství aktivit a programů, které přispívají k rozvoji osobnosti dětí nebo jejich rodičů a ke kvalitně strávenému volnému času. Pořádají jak pravidelné, tak příležitostné činnosti – za běžného provozu lze pravidelně navštěvovat kroužky tvoření, zpívání nebo cvičení a tancování určené pro malé děti, v pozdějších hodinách fungují obdobné kroužky i pro starší děti nebo dospělé. Co se týká příležitostných aktivit, tak ty probíhají jako přednášky, besedy, výstavy, soutěže nebo karnevaly. (Cesta pro rodinu, z.ú., Rodinné centrum, 2021)

3.4 Dětská skupina Maceška

Maceška pečuje o děti ve věku od 1,5 roku do zahájení jejich povinné školní docházky, kdy se o ně v rámci celodenního provozu starají kvalifikovaní pedagogové, chůvy a pomocný provozní personál. Veškerá péče zde probíhá za úplatu, která se liší podle toho, zda dítě dochází

pravidelně nebo jednorázově. Skupina funguje během školního roku každý pracovní den od 6:30 do 17 hodin a v jeden den může souběžně čítat maximálně dvanáct dětí.

Program dne se skládá jednak ze spontánních aktivit, ale i z řízené činnosti jako je společný zpěv písní, tanec, hry, říkanky nebo tvořivé činnosti. Zaměstnanci podporují děti při jejich rozvoji především v oblastech sebeobsluhy, jemné a hrubé motoriky, sociálních dovedností, zrakového a sluchového vnímání, paměti, řeči, matematických představ a grafomotoriky či kresby. (Cesta pro rodinu, z.ú., Dětská skupina Maceška, 2021)

Všeobecné informace týkající se péče o dítě v dětské skupině nám podkládá zákon číslo 247/2014 Sb., o poskytování služby péče o dítě v dětské skupině a o změně souvisejících zákonů.

3.5 Klub bez klíče

Jedná se o bezplatný volnočasový klub určený pro děti a mládež ve věku od 8 do 18 let, který je otevřený čtyři dny v týdnu od 12 do 17 hodin. Klub mladým lidem poskytuje bezpečné místo, kam mohou pod zárukou anonymity docházet vhodně vyplňovat svůj volný čas, například zapojením se do některých z nabízených činností. Účastněním na činnostech dochází k rozvíjení aktivity, kreativity, schopností a dovedností. Volný čas zde mohou návštěvníci vyplnit povídáním si s kamarády nebo pracovníky, dále s nejrůznějšími stolními hrami, výtvarnými nebo tvořivými aktivitami, vypracováváním domácích úkolů nebo doučováním, na počítačích, sledováním filmů, účastí na přednáškách nebo besedách či při činnostech organizovaných pracovníky – turnaje, soutěže, závody a podobně. (Cesta pro rodinu, z.ú., Klub bez klíče, 2021)

3.6 Krizová pomoc

Krizová pomoc je ukotvena v zákoně č. 108/2006 Sb., konkrétně v § 60, který ji popisuje jako jednu ze služeb sociální prevence, která je poskytována terénní, ambulantní nebo pobytovou formou na dočasnou dobu.

Slouží osobám, které se ocitly v situaci ohrožující jejich zdraví či život, a nedokážou tak přechodně svou sociální situaci vyřešit sami. Pomoc spočívá v krátkodobém poskytnutí ubytování, stravy případně probíhá pomoc při jejím zajišťování, dále je uživateli nabídnuta pomoc v oblasti uplatňování práv, oprávněných zájmu a obstarávání osobních záležitostí nebo se zapojuje do sociálně terapeutických činností.

Co se týká Krizové pomoci při organizaci Cesta pro rodinu, tak ta spadá pod aktivity azylového domu v Žamberku. Je bezplatně určena pro ženy, rodiče s dětmi a rodiny, které se náhle ocitli bez přístřeší a nemají možnost pomoci od jiných osob – například jsou týrané nebo zneužívané osobou blízkou nebo se nacházejí v jiné situaci, která je ohrožuje na zdraví či životě. Služba má své podmínky, takže není dovoleno, aby ji využil například muž bez dětí nebo nezletilé dítě, které nemá dospělou osobu jako doprovod. Je poskytována 24 hodin 7 dní v týdnu s možností anonymity a doba bydlení tu je obvykle na dobu sedmi dní, avšak před využitím služby je nutné se předem dostavit osobně nebo zatelefonovat, aby bylo na krizovém pokoji volno, protože zařízení má k dispozici pouze jeden takový pokoj. (Cesta pro rodinu, z.ú., Krizová pomoc, 2021)

3.7 Azylový dům (dále „AD“)

Azylové domy jakožto služby sociální prevence nalezneme v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, konkrétně v § 57, který nám říká, že „*poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.*“ Pomoc uživatelům spočívá v poskytnutí ubytování, stravy případně probíhá pomoc při jejím zajišťování, a také je jim nabídnuta pomoc v oblasti uplatňování práv, oprávněných zájmu a obstarávání osobních záležitostí.

Azylový dům v Žamberku je určený především pro ženy a matky s dětmi do věku 64 let, které se nacházejí v obtížné životní situaci jako je týrání, zneužívání nebo ztráta bydlení a nemají možnost pomoci dalších osob. Pracovníky je jim poskytnuto přechodné bydlení (zpravidla nejvýše jeden rok) v některém z deseti pokojů, který uživatelka za sebe, případně za své děti hradí. Také je poskytnuta podpora při řešení osobních záležitostí – například sociální dávky, osobní doklady, lékařská péče, dále při zajišťování základních potřeb jako je praní, žehlení, oblékání, zajišťování stravy případně pomoc při jejím zajišťování, péči o děti a řízení domácnosti.

Služba je v provozu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, ale vzhledem k předchozí přípravě pokoje je nutné se na příchodu domluvit předem osobně nebo telefonicky. Během pobytu v azylovém domě je přidělen uživatelkám takzvaný klíčový pracovník, se kterým sepisují osobní plán obsahující cíle, kterých chce uživatelka v době pobytu na AD dosáhnout a průběžně dochází i ke společnému vyhodnocování jednotlivých cílů. (Cesta pro rodinu, z.ú. Azylový dům, 2021)

3.8 Dům na půl cesty (dále „DPC“)

Domy na půl cesty můžeme vyhledat v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v § 58, kde zjistíme, že taktéž spadají mezi služby sociální prevence poskytující pobytové služby jednak osobám do 26 let věku, které vzhledem k dosažení zletilosti odcházejí ze školských zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, ale i osobám, které opouštějí jiná zařízení určená pro péči o děti a mládež nebo osobám, jež jsou propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody či ochranné léčby. Pomoc uživatelům spočívá obdobně jako u azylových domů v poskytnutí ubytování, je jim nabídnuta pomoc v oblasti uplatňování práv, oprávněných zájmu a obstarávání osobních záležitostí, dochází k zapojování do sociálně terapeutických činností a k pomoci při zprostředkovávání sociálního kontaktu.

Dům na půl cesty Žamberk je určený osobám nejčastěji ve věku 18 až 26 let, které nemají žádné rodinné zázemí, a tak na dočasnou dobu (zpravidla to bývá jeden rok) potřebují ubytování, a také pomoc sociálních pracovníků při osamostatňování a začleňování se do života ve společnosti.

Podpory se uživatelům dostává skrze poskytnutí ubytování a následnou pomoc při hledání vlastního bydlení, vedení domácnosti a hospodaření s penězi, čemuž se učí během pobytu v domě na půli cesty, podpora souvisí i v oblasti péče o svou osobu a o své zdraví – to znamená nácvik dovedností jako je praní, žehlení, vaření a podobné činnosti, pracovníci jsou k dispozici také v rámci zapojení se do společnosti – to například znamená navázání kontaktu s blízkými, poznávání kultury a volnočasových aktivit, možnosti dalšího vzdělávání nebo možnosti zaměstnání, případně pracovní terapie probíhající na půdě DPC, dále při uplatňování práv a obstarávání vlastních záležitostí, to znamená doprovázení či podávání informací při jednání s úřady, se zaměstnavateli, lékaři, při vyplňování formulářů a dokumentů, k dispozici je také psychoterapeut.

Přímý kontakt s pracovníky je možný v pracovní dny, o víkendech zůstávají uživatelé na domově sami – v případě problémů je možné se se sociálními pracovníky zkontaktovat přes telefon. (Cesta pro rodinu, z.ú. Dům na půl cesty, 2021)

3.9 Sociální rehabilitace

Sociální rehabilitaci popisuje Vymětal (2010, s. 260) jako soubor opatření a přístupů, ve kterých se využívá *léčivého potenciálu lidské pospolitosti, lidského společenství*. Dochází k ovlivňování osoby nebo osob pomocí lidského prostředí a společenských aktivit, které působí

na poli primární, sekundární a terciární prevence poruch zdraví. Dané prostředí by mělo být pro osoby povzbudivé, motivační, harmonické, čemuž pomáhají také ostatní klienti. Co se týká společenských aktivit, můžeme sem zahrnout například v rámci komunitní péče chráněné dílny nebo chráněné bydlení, lze sem zařadit i aktivity spadající pod terapeutické programy jako mohou být ergoterapie či pohybové aktivity.

Zákon číslo 108/2006 Sb., § 70 definuje sociální rehabilitaci jako soubor určitých aktivit, na jejichž základě se dané osoby stávají samostatnými, soběstačnými a nezávislými. Toho mohou docílit v případě, že dostatečně rozvinou a podpoří své již získané schopnosti, dovednosti, kompetence, osvojí, případně posílí návyky a dokážou vykonávat činnosti nezbytné pro běžné fungování ve společnosti.

Zákon také formuluje poskytování této služby, která se realizuje ambulantně nebo terénně, centra sociálně rehabilitačních služeb poskytují službu pobytově. Při ambulantní či terénní formě je snaha o nácvik dovedností, které napomáhají sociální inkluzi uživatele, dále dochází ke zprostředkování kontaktu se sociálním prostředím, sociální pracovníci se snaží uživatele rozvíjet pomocí výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností a pomáhají jim při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. Co se týká pobytové formy, zde jsou primárními činnostmi poskytnout uživateli ubytování, stravu a napomoci mu při osobní hygieně nebo mu pro ni vytvořit podmínky.

Matoušek vysvětluje rehabilitaci v prostředí České republiky spíše v užším slova smyslu, kdy značí jisté postupy, které uplatňujeme, když chceme odstranit nebo zmírnit následky postižení. Užší pojetí se tedy zaměřuje na oblast zdravotnictví, které se zabývá člověkem a jeho tělem. Když bychom se podívali na širší pojetí, to je příznačné spíše pro jiné země, v nichž do kompetence rehabilitace spadají všechny druhy pomáhajících postupů, sociální služby nevyjímaje. (Matoušek, 2008, s. 172)

V rámci organizace Cesta pro rodinu, z.ú. spadá tato služba pod gesci azylového domu a domu na půl cesty. Jedná se o terénní službu fungující ve všední dny od 7 do 18 hodin, která má za cíl redukovat počet uživatelů využívajících opakovaně sociální služby a slouží jako podpora a pomoc zejména bývalým uživatelům AD nebo DPC Žamberk, kteří i po jejich opuštění projevují zájem o další spolupráci za účelem zvládnutí běžného způsobu života. Spočívá v navštěvování domácností uživatelů, kteří jsou ve věku od 18 do 64 let a jsou ohroženi rizikovým chováním, nepříznivou sociální situací či sociální exkluzí. (Cesta pro rodinu, z.ú. Sociální rehabilitace, 2021)

4 VÝZKUMNÁ ČÁST DIPLOMOVÉ PRÁCE

Stávající kapitola představuje cíle a otázky výzkumného šetření, popis výzkumného souboru, který se na empirické části diplomové práce podílel, dále zde také prezentuji metodu výzkumu a sběru dat. Čtenáře také seznamuji se samotným průběhem, analýzou a interpretací získaných výsledků a shrnutím výzkumné části práce.

4.1 Cíle a otázky výzkumného šetření

Hlavní cíl výzkumu:

Hlavním cílem výzkumné části práce je objasnit význam terénní služby sociální rehabilitace z pohledu pracovníků, kteří pracují v rámci této služby s bývalými uživateli azylového domu či domu na půl cesty ve městě Žamberk.

Dílčí cíle výzkumu:

- Zjistit, jakým způsobem pracovníci řeší problémy vyskytující se u uživatelů terénní služby sociální rehabilitace.
- Zjistit, jak probíhá spolupráce pracovníků a uživatelů terénní služby sociální rehabilitace.
- Zjistit, jak pracovníci hodnotí terénní službu sociální rehabilitace z hlediska efektivity znovuzачlenění uživatelů této služby.

Hlavní výzkumná otázka:

Jaký význam má terénní služba sociální rehabilitace z pohledu pracovníků azylového domu a domu na půl cesty ve městě Žamberk?

Vedlejší výzkumné otázky:

- Jakým způsobem řeší pracovníci problémy, se kterými se potýkají uživatelé sociální rehabilitace?
- Jak probíhá spolupráce pracovníků a uživatelů služby sociální rehabilitace?
- Jak pracovníci hodnotí terénní službu sociální rehabilitace z hlediska efektivity znovuzачlenění uživatelů této služby?

4.2 Výzkumný vzorek

Výzkumný soubor byl zvolen metodou záměrného neboli účelového výběru, který patří mezi jednu z nejrozšířenějších metod výběru. Spočívá v postupu, „*kdy cíleně vyhledáváme účastníky podle jejich určitých vlastností.*“ Je tedy důležité si na začátku stanovit kritérium či kritéria výběru, což může být vlastnost nebo její projev či stav (příslušnost k nějaké skupině), na jehož základě cíleně vyhledáváme osoby, které dané kritérium či kritéria splňují a dobrovolně se do výzkumu chtějí zapojit. (Miovský, 2006, s. 135)

V mém případě tvoří rozsah výzkumného vzorku 5 informantů – 4 ženy a 1 muž, přičemž tři z nich působí v azylovém domě a dva v domě na půl cesty. Kritériem pro výběr bylo, aby informanti byli pracovníky azylového domu nebo domu na půl cesty ve městě Žamberk, kteří dojíždějí za bývalými uživateli alespoň jednoho z těchto dvou zařízení, v rámci navazující terénní služby sociální rehabilitace.

Obě výše pracoviště spadají pod organizaci Cesta pro rodinu, z.ú., kterou popisují ve 3. kapitole teoretické části této diplomové práce.

Následující tabulka přináší stručný přehled o výzkumném souboru.

Informant (I)	Pohlaví	Věk	Nejvyšší dosažené vzdělání	Pracovní pozice	Délka působení v organizaci
I1	Žena	44 let	Středoškolské – Rodinná škola	Pracovnice v sociálních službách	5 let
I2	Žena	50 let	Bakalářské – obor pedagogika – sociální práce	Sociální pracovnice	11 let
I3	Žena	37 let	Vyšší odborné – obor sociální práce	Sociální pracovnice	6,5 roku
I4	Muž	35 let	Středoškolské	Pracovník v sociálních službách	11 let
I5	Žena	33 let	Magisterské – obor andragogika	Sociální pracovnice	8 let

Tabulka č. 1 – Výzkumný soubor, Zdroj: autorka práce

4.3 Metoda výzkumného šetření

Pro získání potřebných odpovědí na výzkumné otázky jsem si zvolila kvalitativně orientovanou metodu výzkumu. Obecnou definici nám přináší například autoři Strauss a Corbinová (1999, s. 10), kteří kvalitativní výzkum popisují jako „*jakýkoliv výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace.*“ Gavora (2010, s. 181) zdůrazňuje dlouhodobost, intenzivnost kvalitativního výzkumu, ze kterého se vytváří podrobný zápis o všech jevech odehrávajících se v daném prostředí. Oproti kvantitativnímu výzkumu zde dochází k významnějšímu navázání vztahu mezi tazatelem a informantem a informanti se mnohdy dostávají do centra výzkumu. (Gulová et al., 2013, s. 48)

4.4 Metoda sběru dat

Jako kvalitativní metoda pro získávání dat byl zvolen polostrukturovaný rozhovor neboli polostrukturované interview, jehož cílem je „*získat detailní a komplexní informace o studovaném jevu.*“ (Švaříček et al, 2014, s. 13).

Miovský (2006, s. 160-161) říká, že polostrukturované (někdy též semistrukturované) interview patří mezi nejrozšířenější podobu metody interview, protože dokáže odstranit nevýhody nestrukturovaného a plně strukturovaného rozhovoru, a zároveň získat co nejvíce z jejich výhod. Tazatel si vytváří strukturu okruhů otázek, které se drží, avšak může měnit jejich pořadí dle potřeby, případně je možné se informantů tázat v lehce odlišné formulaci či stylu kladení otázek. Úkolem tazatele je také pokládání doplňujících otázek pro získání většího množství informací o určitém tématu nebo jevu.

Před realizací rozhovorů jsem si připravila základní okruh otázek, které byly vytvořené tak, aby směřovaly k zodpovězení stanovených cílů výzkumu a výzkumných otázek. Okruhy obsahují 28 otevřených otázek, tudíž měli informanti možnost volně vyjadřovat své postoje, názory a myšlenky. V případě nejasné či stručné odpovědi jsem se doptávala na doplňující otázky k upřesnění tématu.

V úvodu každého rozhovoru byla nejprve navozena přátelská, uvolněná atmosféra zahájena neformálním povídáním, díky kterému došlo k posílení důvěry mezi tazatelem a informantem. Před samotným rozhovorem jsem informantovi sdělila účel práce, ujistila ho o anonymizaci osobních údajů a využití dat pouze v rámci diplomové práce. Také jsem se informantů zeptala, jestli mi umožní rozhovor nahrávat, s čímž všichni účastníci souhlasili.

Sběr dat tedy proběhl pomocí digitální nahrávky hlasu přes mobilní telefon. Samotné rozhovory s informanty byly prováděny s každým individuálně na půdě azylového domu a domu na půl cesty, protože je jim toto prostředí blízké, pracují tu, tudíž pro ně byl rozhovor příjemnější a uvolněnější. Otevřenější atmosféře při rozhovorech pomohla také skutečnost, že jsem se se všemi pracovníky již znala z minulosti, protože jsem v azylovém domě vykonávala svou třítydenní odbornou pedagogickou praxi.

Všechny rozhovory byly nahrávány v jeden den a jejich celková délka činí 125 minut a 138 vteřin.

4.5 Metoda analýzy a interpretace získaných dat

Pro analýzu dat neboli jejich kódování byla zvolena metoda zakotvené teorie, kterou vyvinuli autoři Glaser a Strauss. Šedřová (in Švaříček, Šedřová, 2014, s. 84) uvádí, že zakotvená teorie *„představuje sadu systematických induktivních postupů pro vedení kvalitativního výzkumu zaměřeného na vytváření teorie.“* Dle Strausse a Corbinové (1999, s. 14) je *„odhalena, vytvořena a prozatím ověřena systematickým shromažďováním údajů o zkoumaném jevu a analýzou těchto údajů. Proto se shromažďování údajů, jejich analýza a teorie vzájemně doplňují.“* Základem je, že se nezačíná ověřováním teorie, tak jak tomu bývá v kvantitativním výzkumu, ale *„začínáme zkoumanou oblastí a necháváme, ať se vynoří to, co je v této oblasti významné.“* (Strauss, Corbinová, 1999, s. 14)

Metoda zakotvené teorie obsahuje tři fáze kódování jdoucích po sobě. První z nich je otevřené kódování, následuje axiální kódování a třetí tvoří selektivní kódování.

4.6 Výsledky výzkumného šetření

Další podkapitoly se věnují výsledkům výzkumného šetření. První z nich se zaměřuje na analýzu získaných rozhovorů, další tři se vztahují se k otevřenému, axiálnímu a selektivnímu kódování.

4.6.1 Analýza rozhovorů

V následující části předkládám analýzu odpovědí informantů na otázky z polostrukturovaného rozhovoru. Každý z nich začínal informačními otázkami na zjištění pohlaví, věku, nejvyššího dosaženého vzdělání, pracovní pozice a délky působení v organizaci (viz. Tabulka č. 1). Poté navazoval již předem připravený rozhovor.

1. S jakou skupinou uživatelů v rámci služby sociální rehabilitace přicházíte do kontaktu?

První otázka je zaměřena na zjištění cílové skupiny spadající do služby sociální rehabilitace. Na základě výpovědí informantů I1, I2, I3, I4, I5 se jedná o skupiny uživatelů, které po opuštění azylového domu nebo domu na půl cesty navazují službou sociální rehabilitace. I2 odpovídá: „*Ale vlastně práce sociální je převážně s tou maminkou a jejími dětmi.*“ I3 a I4 poté specifikují, že se jedná o uživatele ve věku 18-26 let. Právě na základě místě působení pracovníka se odvíjí zaměřenost cílové skupiny v sociální rehabilitaci. Ti uživatelé, se kterými pracoval azylový dům, zůstávají i v návazné službě v gesci azylového domu, taktéž je tomu u uživatelů domu na půl cesty.

2. Jaké jsou nejčastější důvody vyhledání této služby uživateli?

Otázka se zaměřuje na důvody, proč uživatelé službu sociální rehabilitace vlastně vyhledávají. Všichni informanti se shodují, že je to především z důvodu existující možnosti navázat na azylový dům nebo dům na půl cesty, kdy se navazuje na cíle, které byly stanoveny, ale nebyly splněny nebo se mohou vytyčit cíle nové, které mohou souviset s osamostatněním uživatele. Nejčastěji jsou cíle zaměřené na oblast bydlení, dětí a finance. Díky pracovníkům získávají dle I4 a I5 uživatelé jistotu. I3 konkretizuje důvod vyhledání služby jako „...*další podporu v tom, že o to bydlení nepřijdou, jo? Aby si to bydlení udrželi.*“ I5: „...*a utvrdili se případně i v tom hospodaření, jak by měli vycházet...*“

3. Probíhá prvotní kontakt s potenciálním uživatelem služby z Vaší strany, nebo se na Vás obrací sami?

Na tuto otázku nelze odpovědět jednoznačně, protože každý z pracovníků má jiné zkušenosti. Uživatelům, kteří spolupracují na azylovém domě/domě na půl cesty návaznou službu pracovníci často nabízejí, protože vidí smysl v pokračování. I1 a I2 odpovídají, že někdy oslovují sami, někdy naopak přijdou uživatelé jako první, „...*když se dozvěděly, že už máme tady i sociální rehabilitaci, tak třeba přijdou i samy.*“ (I2). Jak uvádí I3 a I4, mnozí uživatelé by jinak o službě nevěděli, proto je tedy nabídnutí služby z jejich strany. I3 „...*vlastně vůbec aby věděli, že ta služba tady je, jo? Jako že vůbec existuje.*“ Dle I5 ale uživatelé častěji přichází sami.

4. Jaké jsou podmínky pro to, abyste mohl/a s uživateli službu navázat?

Jednou z uvedených podmínek pro navázání spolupráce je dosah bydlení do třiceti kilometrů od města Žamberk, tuto skutečnost uvedli I1 a I5. I2 a I4 uvádí jako další podmínku již navázanou spolupráci buď z azylového domu nebo domu na půl cesty – to znamená, že je

určená pouze pro bývalé uživatele jednoho z těchto dvou zařízení. Dle I3 a I5 je základem navázání spolupráce sociální potřebnost. „*Musí tam být nějaká oblast, se kterou chce pomoci nebo dál v ní podporovat...*“ (I3). I4 také zmiňuje důležitost sestavení osobního plánu.

5. Jsou i nějakí zájemci, kterým službu neposkytujete?

Na základě odpovědí informantů patří mezi nevyhovující zájemce: nespolupracující uživatelé, dále ti, kteří žijí ve vzdálenosti vyšší než třicet kilometrů od Žamberka, služba rovněž není poskytována osobám, které nebyly uživateli azylového domu či domu na půl cesty.

6. Jak přesně probíhá spolupráce mezi Vámi a uživateli?

V otázce zaměřené na průběh spolupráce velmi záleží na tom, jestli se jedná o klíčového pracovníka nebo pracovníka v sociálních službách. Sociální rehabilitace začíná sepsáním dohody a podmínek – zakládá se již v azylovém domě nebo domě na půl cesty. Služba je postavená na osobních plánech s jasně vymezenými cíli, a s uživateli je sestavuje jejich klíčový pracovník – zpravidla stejný, který je měl před počátkem návazné služby. Pracovník v sociálních službách se zaměřuje více na samotné vykonávání činností, například pomáhá při péči o děti, vaření... Pravidelné konzultace spočívají v návštěvách uživatelů, kdy jim pracovníci pomáhají na cestě k jejich cílům. I3: „*...postupně by se to mělo jako rozvolňovat a tu zodpovědnost a samostatnost, aby si tam oni uvědomovali a už to zvládali sami.*“ Zároveň také mohou pracovníci díky návštěvám sledovat, jak uživatelé žijí. I4 říká, že ne každá konzultace musí probíhat v místě bydliště uživatele, ale mohou se setkat i někde venku, ovšem vždy za podmínky, že se schůzky nekonají v azylovém domě či domě na půl cesty.

7. Konkrétně v jakých oblastech můžete uživatelům služby pomáhat?

Stejně jako v předchozí otázce, i zde odpovědi závisí na faktu, zdali je informant klíčový pracovník nebo pracovník v sociálních službách. V kompetenci klíčového pracovníka je především pomoc při sepisování dokumentů pro nadace či různé instituce, jednání s úřady nebo pomoc v oblasti financí a udržení bydlení. I2 konkretizuje: „*...hospodaření s penězi, oddlužení, řešení dluhů...*“ I3: „*...aby měli zaplacený nájem, aby prostě platili si tu elektřinu, vodu, aby nehrozilo to, že je vyhoděn z bytu.*“ Pracovník v sociálních službách vypomáhá v praktických oblastech, jako je péče o domácnost nebo výchova dětí. I1: „*...nebo dovezeme potraviny, když pak jsou potraviny z potravinové banky.*“ I3: „*...návčivky, jako je vaření, nebo i to učení s dětma.*“ I4 považuje za velkou pomoc pro uživatele existenci startovního bytu, který pro tuto službu zřídil stejný pán, který postavil dům na půl cesty.

8. Jak dlouho obvykle trvá spolupráce s uživateli sociální rehabilitace?

Zpočátku jsou schůzky s uživateli intenzivní, dochází k pravidelným, většinou týdenním návštěvám uživatele. Ve chvíli, kdy je uživatel samostatnější, soběstačnější, je snaha o návštěvnost v delších časových intervalech, zpravidla jednou za dva týdny, někdy i méně. S uživatelem se sepisuje smlouva, která trvá šest měsíců, zároveň s ní se stanovují cíle v osobním plánu, které jsou utvořeny na tři měsíce. Po uplynutí doby dochází k vyhodnocení cílů a spolupráce. V případě, že spolupráce funguje, a uživatel potřebuje stále pomoc pracovníka, vytváří se dodatek ke smlouvě, který má platnost jeden rok. Konec spolupráce ale nemá plně stanovený limit. Je zde jistá představa pracovníků – přibližně dva až tři roky, ale tuto dobu lze různě posouvat dle potřeb uživatele. Služba je vedena na bázi dobrovolnosti, takže ani v tomto ohledu nelze délku spolupráce jasně říci, protože ji uživatel může ukončit kdykoliv.

9. Pracujete při sociální rehabilitaci pouze s tím uživatelem samotným nebo i s ostatními členy jeho rodiny?

V otázce spolupráce s rodinou informanti odpovídají, že převážně pracují s uživateli samotnými, na které je psaný plán a jejich úzkou rodinou – děti, občasně i partneři. Další členové do okruhu spolupráce většinou nespádají. Výjimku tvoří případy, kdy má uživatel spolupráci s dalšími členy rodiny uvedenou v osobním plánu jako cíl nebo v případě, že již při pobytu uživatelů na azylovém domě/domě na půl cesty pracovník pracoval s celou rodinou, která tam žila. I1 při práci s uživatelkou naráží na překážku, kterou je babička, s níž uživatelka žije v jedné domácnosti. „...*hodně skáče do těch konzultací nebo hodně nám do toho mluví...*“ (I1)

10. Kolik uživatelů aktuálně navštěvujete?

Z rozhovorů jsem se dozvěděla, že je služba nastavená tak, že každý z pracovníků může mít maximální kapacitu tří uživatelů, které může při sociální rehabilitaci navštěvovat. Toto nastavení vychází z projektu, kterým je sociální rehabilitace vázána a má stanoveno, že na tři roky je dán maximální počet čtrnácti uživatelů. I1: „*Já mám vlastně teďka dvě klientky, dvě uživatelky plus jejich děti.*“ I2: „*Já osobně tři. A to je vlastně moje plná kapacita, tři.*“ I3: „...*jednu maminku teďka aktuálně.*“ I4: „*Já dva v jednom bytě.*“ I5: „*Já mám v tuto chvíli jednoho uživatele...*“

11. Které problémy se při spolupráci s uživateli nejčastěji vyskytují?

Mezi nejčastější problémy vyskytující se při spolupráci s uživateli patří rušení, případně opakující se odkládání schůzek, dále finance – konkrétně problémy s hospodařením a splácením

případných dluhů. I3 uvádí, že díky osamostatnění uživatele nedochází vždy k posunu člověka směrem dopředu. „...zjistili jsme, že se stejně trošku vrátěj zpátky tím, jak jsou pak sami a nemaj s náma kontakt každěj den...“ Celkově se dá také při terénní službě spoustu věcí ze strany uživatelů zamaskovat, protože už s nimi pracovník není v neustálém kontaktu tak, jak tomu bylo v předchozím zařízení. I5 zmiňuje také problematiku navázání vazeb jak u uživatelů samotných, tak i u jejich dětí.

12. Jak často uživatele služby navštěvujete?

Otázka směřovala na míru důležitosti návštěv uživatele. Informanti se shodli, že počáteční návštěvy jsou velmi intenzivní – většinou jednou za týden. S tím, jak spolupráce trvá delší dobu a uživatel se zastabilizovává, se intenzita návštěv snižuje. I2 a I5 spolupracují s jednou z jejich uživatelek rok, a návštěvy probíhají i jednou za dva týdny. Návštěvnost se dle I3 také liší podle toho, zdali je potřeba, aby za uživatelem přijel klíčový pracovník nebo pracovník v sociálních službách.

13. Jak velkou část Vaší pracovní náplně zabírá sociální rehabilitace?

Úvazek je u všech pracovníků v sociální rehabilitaci jedna celá patnáct. Tento úvazek pokrývá počet tří uživatelů na jednoho pracovníka. Co se týká návštěv uživatele, nespočívají pouze v konzultaci samotné. Někteří informanti za uživateli dojíždí, takže musí do časové dotace počítat cestování, dále přípravu materiálů, vybavení na činnosti a po návratu na azylový dům provádí ještě zápis z proběhlé konzultace nebo tvoří metodiky. I1 vychází na jednoho uživatele přibližně tři hodiny času. I3: „*Tak ta hodina a půl tedka tejdně práce s klientem, jo?*“ Dle I4 je jeho čas strávený v sociální rehabilitaci akorátní.

14. Jaké máte postupy při práci s uživateli v rámci sociální rehabilitace?

Konkrétní předpisy postupů, pravidla a další potřebné informace uvádí standardy kvality služeb. Co se týká konkrétních postupů popsaných samotnými informanty, tak důležité jsou rozpisy. Na základě rozpisu se mohou pracovníci vždy dozvědět, který den kdo za uživateli pojedje. Pracovník si vždy domluví den a hodinu, kdy za uživatelem dojedje. Je pravidlem, že se v den schůzky nebo den před jejím konáním pracovník domlouvá s uživatelem, zda schůzka opravdu platí. V rámci sociální rehabilitace je k dispozici služební auto, proto je důležité se řídit tím rozpisem, aby nedocházelo ke krytí konzultací. Někteří pracovníci využívají při konzultacích také notebooky. Součástí postupů je i příprava materiálů a vybavení dle náplně domluvené konzultace, často se uživatelům dováží také potraviny a hygiena z potravinové banky nebo oblečení pro uživatele a jejich děti. Na samotné schůzce

pak dochází k plnění plánovaných cílů. I4: „...vezmem nabídku služeb a přehoupneme ty cíle jakoby do té sociální rehabilitace, a zůstává ta spolupráce plus minus stejná, která se jakoby posouvá v nějakých věcech...“ Poté dochází ke zhodnocení cílů a domluví si další termín schůzky. Když končí plán, tak se pracovník s uživatelem domlouvá na případném pokračování nebo nepokračování spolupráce. Po návratu do azylového domu/domu na půl cesty si na počítači tvoří zápisy z konzultace.

15. Můžete mi říci něco o tvorbě osobního plánu pro uživatele?

Osobní plán se tvoří na tři měsíce. V praxi to často probíhá tak, že se uchopí nedořešené cíle z předchozí spolupráce na azylovém domě/domě na půl cesty a přemístí se do sociální rehabilitace. Mimo to se plány utváří na základě aktuálních potřeb uživatele, to znamená, že si uživatel říká, s čím a v čem potřebuje pomoci a domlouvá se další postup – co a do kdy splní uživatel, s čím může být nápomocný pracovník a co mohou řešit spolu. I1 konkretizuje nejčastější cíle v plánu: „...aby opravdu platili ten nájem včas, jestli tam jsou nějaký dluhy, jestli jsou zaplacený včas třeba odpady...“ Po uplynutí doby tří měsíců se jednotlivé cíle v plánu zhodnotí a buď je možné ukončit spolupráci nebo se domluví na možném pokračování.

16. Řešíte nebo radíte se s kolegy, když máte v rámci sociální rehabilitace nějaký problém s uživatelem?

Informanti zmiňují, že problémy se svými kolegy řeší. I1: „...když třeba něco nevím, nejsem si jistá, tak se poradím.“ Radí se v postupech, v případě, že chtějí znát názor svého kolegy. Pro řešení závažnějších problémů slouží pravidelně probíhající týmové porady – jednou za měsíc, a dochází za nimi i supervizor. Intenzivní spolupráce a řešení situací pak probíhá mezi klíčovými pracovníky a pracovníky v sociálních službách, kteří mají společného uživatele. I2: „... s kolegyňkou XXX to vlastně hodně řešíme, protože máme společné uživatelky.“

17. Spolupracujete při sociální rehabilitaci s nějakými organizacemi, institucemi?

V sociální rehabilitaci nedochází dle informantů k žádné intenzivní spolupráci s dalšími terénními subjekty. I1: „Byli jsme teda teďka na stáži, tam se spíš bude možná rozjíždět nějaká spolupráce, jak je to krizové centrum tam v XXX.“ I2 zmiňuje, že mají rozeběhnutou spolupráci s nadací Patron dětí, která pomáhá jednotlivým uživatelům. Dodává také, že by bylo dobré pro spolupráci oslovit městské úřady nebo školy, aby se o službě vědělo. I3 sděluje, že je možná spolupráce s občanskou poradnou v případě problémů s dlužníky, jinak ale nespolupracují. I4 poukazuje na dobré vztahy s místními úřady a udržování kontaktu s kurátory, kteří tak mají

o službě povědomí. I5 také zmiňuje absolvovanou stáž, důležitou pro získání inspirace, předání zkušeností a zjištění, jak to mají nastavené jinde.

18. Jste s uživateli služby v kontaktu i po ukončení spolupráce?

Dle výpovědí informantů záleží v otázce udržování kontaktu především na vybudovaném vztahu a důvěře. I1: „... určitě jako budeme, protože my si třeba i píšeme přes Messenger, jo?“ I2: „...víme o nich od jiných uživatelů.“ I3: „Někoho i potkáte v Žamberku třeba, tak Vám řekne, někdo dělá, že Vás nezná, takže to je fakt jako těžký.“ I4: „Hodně málo.“ I4 také dodává, že se bývalí uživatelé ozývají ve chvíli, kdy jsou opět v nějakém průšvihů. I5: „Tak to ne, to jen tak, že se třeba doslechneme nebo že se někdo tady zmíní.“

19. Je služba sociální rehabilitace podle Vašeho názoru úspěšná?

Informanti vidí v sociální rehabilitaci význam a smysl. I4 poukazuje na službu jako na prevenci před opětovným návratem na dům na půl cesty nebo na azylový dům. I4: „...proto jsme to udělali prostě, aby právě nespádali zpátky zase k nám...“ I2: „...vidíme, jak ta maminka se pak posouvá.“ Pracovníci jsou pro uživatele podporou, která jim pomáhá se začlenit do systému. I3 dodává, že uživatelé alespoň vědí co mají dělat, když se něco stane. I5 zastává názor, že služba pomáhá uživatelům posouvat se a pomáhá jim při tom opětovném startu do samostatného života s tím, že mají podporu člověka, se kterým mají vybudovaný důvěrný vztah.

20. V čem si myslíte, že má pro uživatele sociální rehabilitace největší přínos?

Informanti shledávají největší přínos v tom, že se stávají pro uživatele oporou, pomocníky v jejich nelehkých situacích, že nebudou na všechno tak sami. I2: „...půjde do města, kde nikoho nezná, neví, neorientuje se...“ Jsou proto rádi za tu službu a pracovníky, od kterých získávají podporu, mohou se s nimi poradit a mají se o koho opřít při přechodu do samostatného života. I4: „...nejsou tak hozený do té vody, když odejdou odsud.“ Přínos přináší pracovníci pro uživatele podle I3 v pomoci udržení si bydlení a pomoci v oblasti finanční.

21. Jaké jsou dle Vás nejdůležitější předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka?

Nejvíce zmiňovaná byla lidskost ve smyslu, aby byl člověk chápající, empatický, dělal tu práci rád a s určitým pozitivním naladěním, protože se pro uživatele stává průvodcem, který jim pomáhá, podporuje je a budují si vzájemný vztah. Důležitými kompetencemi jsou také vystupování, odpovědnost, flexibilita, aby byl pracovník milý, hodný a měl komunikační

dovednost. Práce je velmi často náročná, odměnou může člověku být příjemný pocit, že s něčím pomohl. Mimo nějaké vlastnosti jsou neméně důležité i teoretické znalosti v oboru. I3 dodává, že na základě praxe dojde k vyzrálosti člověka a naučí se tak ustávat i spoustu negativních věcí, které ho mohou při setkávání s uživateli potkat. I3: „... *těžký situace toho uživatele, nějaký konflikty třeba, agresivní chování ...*“ I4 také poukazuje na multifunkčnost, ve smyslu, že v tomto povolání bývá člověk všestranně zaměřený. „...*od zahradníků, přes údržbáře, sociální pracovníky, psychology občas, psychoterapeuty ...*“ (I4)

22. Jak hodnotíte prestiž profese sociálního pracovníka ve společnosti?

Co se týká prestiže profese, tak většina informantů (I1, I4, I5) vnímá prestiž spíše jako podhodnocenou. Vyplývá to především z toho, že společnost často neví, koho si má představit pod pojmem sociální pracovník. Hojně se v rozhovorech vyskytují předsudky vůči profesi související opět s neznalostí náplně práce sociálního pracovníka nebo neznalostí fungování azylových domů a domů na půl cesty. Informanti 2 a 5 v tomto smyslu hovoří: I2: „...*hodně lidí má předsudky prostě, co to tam všechno je za lidi...*“ I5: „...*že to jsou jen ty úředníci...*“ Objevuje se také pozitivní pohled na předsudky: „*Jo ty seš ten chytrej, jako jo?*“ *Což mi přišlo, že maj možná prestiž jako inteligentních lidí.*“ (I4) I3 vnímá prestiž pozitivněji. Říká, že pohled společnosti na sociálního pracovníka je obdobný jako na jiné pomáhající profese – je zde ta pomoc slabším.

23. Myslíte si, že je Vaše práce adekvátně finančně ohodnocena?

Z výpovědí informantů I1, I3 a I5 vychází najevo, že jsou dle jejich názoru za svou práci adekvátně ohodnoceni a s platem jsou spokojeni. I4 vnímá aktuální finanční ohodnocení jako uspokojivé, zvláště díky období koronaviru, kdy získali od státu příspěvky a poukázalo se tak na význam pracovníků v těchto službách. I2 poukazuje na nerovnosti mezi dosaženým vzděláním a finančním ohodnocením spíše v negativním smyslu. Podstatná informace je také fakt, že služba nefunguje na základě platových tabulek.

24. Myslíte si, že má veřejnost o sociální rehabilitaci dostatečné povědomí?

Ačkoliv je o službě psáno na webových stránkách a sociální síti Facebook, v této otázce vyšlo najevo, že veřejnost dle informantů spíše nemá dostatečné povědomí o službě. Jedním z důvodů je, že se jedná o službu určenou výhradně pro bývalé uživatele azylového domu nebo domu na půl cesty, často o ní mají povědomí pouze lidé pracující ve stejném oboru. I3: „*Tak určitě to vědí kurátoři...*“ Dalším důvodem je, že o sociální rehabilitaci není tak velká informovanost, z čehož vyplývá, že veřejnost neví, co si pod službou představit. I4 uvádí, že na

základě každoročního průzkumu veřejnost nemá povědomí ani o sociální službě dům na půl cesty nebo azylový dům, I4: „...že jsme nějaký jehovisti nebo charita nějaká a tohle.“ I5 zmiňuje neznalost veřejnosti vzhledem k názvu služby „...jestli to není v rámci nějakého rehabilitačního cvičení pro postižený a handicapovaný...“ Jedním z možných řešení by mohla být právě větší informovanost. I1: „...trošku víc že začneme oslovovat i ty úřady...“ I2: „...informovat právě ty obce, do kterých třeba ti naši uživatelé jdou.“ I3 říká, že lidé začínají informace o možné pomoci vyhledávat ve chvíli, kdy je potřebují.

25. Je něco v rámci současné legislativy, co byste v oblasti sociální rehabilitace změnil/a, případně do ní zavedla?

Otázka směřovala ke zjištění, jestli jsou informanti spokojeni s nynějším nastavením sociální rehabilitace v legislativě. Vyplývá, že informanti nemají problém s legislativním ukotvením sociální rehabilitace. Problémy shledávají v nastavení projektu, na který je služba sociální rehabilitace vázána. Největší úskalí vidí jednak v nedostatku sociálních bytů pro uživatele, ale především v povinnosti mít v sociální rehabilitaci určitý počet uživatelů na určitý počet dní. Spočívá to v počtu čtyřiceti naplněných hodin, respektive čtyřiceti týdnech po hodině s každým z uživatelů, a pokud by danou podmínku nesplnili, musí peníze z projektů vrátet.

26. Účastníte se v rámci své profese dalšího vzdělávání?

Informanti se pravidelně účastní dalšího vzdělávání, ať už ve formě školení, akreditovaných kurzů ... Dle zákona je povinnost účastnit se ročně minimálně dvaceti čtyř hodin nějakého dalšího vzdělávání, které se vztahuje k pracovní náplni zaměstnance. I3 pro příklad uvádí: „...krizová intervence nebo dluhový poradenství.“ I5: „...rok na psychoterapeutickým výcviku.“

27. Naplňuje Vás povolání sociálního pracovníka?

Co se týká této otázky, z rozhovorů vyplynulo, že informanty jejich povolání v sociálních službách naplňuje. I2: „Kdyby mě to nenaplňovalo, tak to určitě nedělám, ...“ I5: „...je to v tom terénu, tak to je zase úplně něco jiného než klasická sociální práce.“ I4 uvádí, že své povolání nebere jako práci, ale jako životní poselství a do zaměstnání chodí rád. Spatřuje zde však překážku, že v azylových domech se aktuálně vyskytují úplně jiné skupiny uživatelů, než pro které byly původně určeny.

28. Jak odpočíváte? Dodržujete nějaké zásady psychohygieny?

Jako psychohygieny bylo nejčastěji zmíněn fakt, že si informanti nenosí svou práci domů, i když to pro ně v jejich začátcích nebylo jednoduché. Také si už dokáží nastavit své pracovní limity, aby si našli čas na sebe a nedošlo u nich k syndromu vyhoření. I2: „*Ted' už si myslím, že já už jako poznám, když toho mám hodně.*“ I3 zase říká, že je pro ni psychohygienou rodina, respektive její děti, kdy se po příchodu domů musí věnovat jim a nemá čas řešit pracovní věci. I5 vnímá jako důležitou oblast nastavení hranic svého soukromí. Informanti na základě svých výpovědí dokážou odpočívat, ať už aktivně nebo pasivně. Mají své záliby, kterým se ve volném čase snaží věnovat. I2 říká, že je velmi důležité si najít nějakou zálibu, nejlépe z jiného odvětví než je jeho zaměstnání, aby nedošlo k vyhoření. Mezi oblíbené volnočasové aktivity patří pobyt venku, čas trávený s rodinou, různé kreativní činnosti, vaření, četba, relaxace nebo odpočinek jinou prací.

4.6.2 Otevřené kódování

Po sesbírání potřebných dat jsem provedla doslovnou transkripci přepis všech pěti rozhovorů potřebných k výzkumu, které jsou obsažené v příloze této práce. Při přepisu nedocházelo k žádným úpravám – obsahují proto hovorovou mluvu, a někdy také hanlivější výrazy. Na základě doslovného přepisu bylo snazší se k rozhovorům opětovně vracet a moci je pročitat, zvýrazňovat významné skutečnosti a členit je do jednotlivých kategorií. Díky opakovanému čtení došlo k získávání dalších, nových informací.

V otevřeném kódování dochází k „*přirázování klíčových slov či symbolů k částem textu tak, aby byla umožněna snadnější a rychlejší práce s těmito částmi a bylo možné prostřednictvím kódů kdykoli snadno pracovat s většími významovými celky.*“ (Miovský, 2006, s. 219-220) Spočívá tedy v označování pojmů, kterými mohou být pocity, jevy, soudy a jiné. Seskupením na základě podobnosti pojmů vznikají kategorie, které jsou ale zatím stále považovány za prozatímní. (Miovský, 2006, s. 229)

Po provedení otevřeného kódování vzniklo celkem 21 kategorií, které podrobněji popisují níže.

1. KATEGORIE: Profese sociálního pracovníka

Tato kategorie uvádí kódy: prestiž, neznalost profese, profesní předsudky, pracovní úvazek, finanční ohodnocení a další vzdělávání. Především neznalost profese a její předsudky úzce souvisí s prestiží, která je dle odpovědí informantů spíše podhodnocená.

PRESTIŽ

I1: Tak spíš jako ohlasy moc dobrý ne.

I2: ... je hodně taková podhodnocená.

I3: Já myslím, že není špatná. Spíše co se setkávám, tak s určitým jakoby obdivem, že jakoby jsou profese, jsou lidi, kteří jako pomáhají jakoby těm sociálně slabším, no.

I4: No prestiž asi nízká.

I5: ... u nás sociální pracovník je někdy až jako hanlivý slovo pro některý lidi. [...] ta prestiž úplně toho sociálního pracovníka tady, bych řekla, že není jo, že by mohla být daleko větší. [...] tu prestiž si dělá každá jakoby sám tím, jak tu svoji práci pojímá...

NEZNALOST PROFESE

I1: ... ona kolikrát někdy ani neví, kdo to je sociální pracovník...

I2: ... spousta lidí ani neví, co ten sociální pracovník vykonává, že nemají vůbec představu o tom, co musí prostě dělat všechno.

PROFESNÍ PŘEDSUDKY

I1: „Ježiš, ty děláš v tom azylovém domě, vždyť to musí být strašný.“

I2: ... když řeknu, že pracuji v azylovém domě, tak hodně lidí má předsudky prostě, co to tam všechno je za lidi...

I4: ... jsou bráni jako hodný, a někdy jsem se setkal, že jsou na podobný úrovni jako takový ty zdravotníci nebo sestry, jo?

I5: ... to jsou jen ty úředníci...

PRACOVNÍ ÚVAZEK

I1: ... převyšující úvazek je na azylový dům a část vlastně nula celá dvacet pět je na sociální rehabilitaci, takže toho prostoru je tam třeba málo i pro nás.

I3: ... máme úvazky hlavně tady, že jo, takže tam fakt to vychází na těch šest hodin týdně, na tu terénku.

I4: V jednu dobu to bylo málo, a teď je to s dvěma lidma tak akorát.

I5: ... pokud máme mít naplněnou kapacitu, jakože každý má mít ten svůj počet uživatelů, tak je to tak hodně, jako bych řekla strop.

FINANČNÍ OHODNOCENÍ

I1: ... mohlo by to být lepší, jako to neříkám, ale jsem spokojená...

I2: ... při tom vzdělání, co mám, by to mohlo být lepší.

I3: ... jsem adekvátně finančně ohodnocená.

I4: Tak musím říct, že se to jako dost zlepšilo, protože to byla jako bída... [...] za všechny ty korona příspěvky, a za to, že stát jakoby na tom teďka asi vidí víc, tak si myslím, že to bude jako lepší.

I5: ... je to adekvátní.

DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ

I1: Jezdíme na různá školení, těch máme hodně jako.

I2: Tak každým rokem samozřejmě jak je daných dvacet čtyři hodin, tak se účastníme...

I3: Tak my máme povinných ze zákona dvacet čtyři hodin to školení. Máme teďka dost školení, takže to si myslím, že je jako dostačující.

I4: Máme hodně projekty na vzdělávání, takže to je od každého něco.

I5: ... musí být splněna ta povinnost dvaceti čtyř hodin za rok, takže máme pravidelné vzdělávání, kdy si volíme kurzy a vlastně i odvětví, kterému se chceme věnovat nebo s čím jsme se potkali a chceme si to jakoby víc osvojit, osahat...

2. KATEGORIE: Předpoklady pracovníka

Tato kategorie je zaměřena na nejvýznamnější předpoklady, které by měl pracovník pro kvalitu práce s uživateli uplatňovat. Jsou zde uvedeny kódy: lidskost a empatie, ochota pomáhat, respektování druhých, zkušenost v oboru, komunikační dovednost, odpovědnost, flexibilita a odborná způsobilost.

LIDSKOST A EMPATIE

I1: ... aby to nebyl nějaký člověk, kterej fakt je přísněj, nevrlej, protivnej [...] hlavně tu práci jako dělat rád a mít k ní nějaký vztah [...] aby ten člověk byl nějaký jo prostě naladěnej, milej, hodnej.

I2: ... lidskost si myslím, pochopení té uživatelky, té dané situace, trošku se jakoby vžít do toho jejího složitýho života [...] empatie.

I4: Že to jsou takový prostě jako pro lidi a dobrý. [...] nějaký cit k člověku, k porozumění, no.

I5: Tak určitě by měl být empatický [...] hodně to stojí na tý empatii, protože se tam vytváří ta důvěra...

OCHOTA POMÁHAT

I1: ... přijedu sem, jsem spokojená, že jsem s něčím pomohla., Jsou to taky jenom lidi, jo? Potřebujou nějakou tu pomoc.

I2: ... abychom byli takovými průvodci v té pomoci a podpoře...

I5: ... nějaká ta vstřícnost, protože kór tady v tom terénu, kdy ten pracovník vstupuje jakoby do jejich prostředí...

RESPEKTOVÁNÍ DRUHÝCH

I1: „Ježiši Kriste, no tak jsou černý, vždyť to nevadí.

ZKUŠENOST V OBORU

I3: ... je to o tom se naučit ustávat nějaký věci, jako těžký situace toho uživatele, nějaký konflikty třeba, agresivní chování, a to Vás naučí jenom praxe.

I4: Teďka už jsem jako takovej otupělejší trošku, už vím, kam to vede, už to prostě vidím, jo. Je to furt dokola prostě. Je to jako každá práce s těma lidma, je to dokola.

I5: ... nějakým způsobem i vyzrálý...

KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOST

I4: ... musí ten člověk umět prostě mluvit. [...] je to o nějaký komunikaci, citu.

ODPOVĚDNOST

I5: ... odpovědný...

FLEXIBILITA

I5: ... flexibilní...

ODBORNÁ ZPŮSOBILOST

I2: To jsou ty tři, co jsme se vždycky učili... podpora, pomoc, vzdělání tam bylo.

I3: Samozřejmě musíte znát zákony, musíte vědět co klientům poradit, jaký dávky a tyhle věci...

3. KATEGORIE: Potenciální uživatelé

Třetí kategorie obsahuje kódy vztahující se ke skupině potenciálních uživatelů služby. Jsou to: cílová skupina, exkludované skupiny, počet uživatelů, obavy uživatelů a společenské předsudky.

CÍLOVÁ SKUPINA

I1: Jsou to prostě uživatelé, co byli buď tady, anebo v domě na půl cesty, jo? Není to, že by prostě byli někde cizí, co si nás zavolali.

I2: ... maminky s dětmi a jsou to vlastně bývalé uživatelky našeho azylového domu, ale i s jejich partnery. Takže i s celými rodinami. Ale vlastně práce sociální je převážně s tou maminkou a jejími dětmi.

I3: Tak my jsme zaměřený na bývalý klienty domu na půl cesty od osmnácti do dvaceti šesti let [...] my tady jsme spíš zaměřený na ty jednotlivce [...] to je fakt pro bývalý klienty domu na půl cesty a azylového domu.

I4: No tak jenom s lidma, který vlastně byli našimi uživateli, takže v domě na půl cesty, osmnáct až šestadvacet let.

I5: ... maminky s dětmi, které odcházejí z azylového domu. Je to i vlastně zároveň služba pro mladistvé dospělé, kteří odcházejí z domu na půl cesty.

EXKLUDOVANÉ SKUPINY

I4: ... my jsme byli pro děti z děčáků a teď jsme tady plný výkonů trestů, samej psychiatrickej zaléčeněj, neléčený, poruchy osobnosti a fakt jakoby takovejhle chumraj prostě lidí, který nikdo nikde nechce.

POČET UŽIVATELŮ

I1: Já mám vlastně teďka dvě klientky, dvě uživatelky plus jejich děti.

I2: Já osobně tři. A to je vlastně moje plná kapacita, tři. Víc nemůžu mít už [...] máme myslím čtrnáct uživatelů na ten projekt – je na tři roky čtrnáct uživatelů a my jsme vlastně čtyři ty klíčáci a každý vlastně může mít tři uživatele v tom období, jo?

I3: ...tu jednu maminku teďka aktuálně [...] Pod jednoho pracovníka? Tři.

I4: Já mám teprve jakoby dva lidi za celou dobu [...] myslím, že ty tři, čtyři by byl jako strop, no.

I5: Já mám v tuto chvíli jednoho uživatele a je to paní, která s náma spolupracovala, a její syn je v tuto chvíli už plnoletý, takže spolupracuju jenom s paní teď.

OBAVY UŽIVATELŮ

I1: No tak oni, když odejdou, tak vlastně mají strach, co bude – novej byt, tamhle platit, tohle zařídit, jo? [...] strach z takovýho jakoby: „Jsem na to sám.“

I2: ... fakt jako, že nikoho nezná. Prostě že půjde do města, kde nikoho nezná, neví, neorientuje se...

I3: ... ty to brali jako další podporu v tom, že o to bydlení nepřijdou, jo? Aby si to bydlení udrželi.

I5: ...aby je něco v tom bytě nepřekvapilo, když tam třeba můžou nastat nový ty zkušenosti.

SPOLEČENSKÉ PŘEDSUDKY

I1: „Přece si tam nevezmeš černou“ [...] tolik dětí nevezmou...

I2: ... že by prostě nemuseli mít obavu, že třeba nebudou platit to nájemný [...] nebudou mi prostě nikde žebrat [...] nebo že by byli nějaký nepřizpůsobiví...

I4: Jakože asi se ví, že je nějaká terénní práce, ale to se spojuje hodně jakoby s drogově závislejma...

I5: ... takový to dogma jakoby, jestli to není v rámci nějakýho rehabilitačního cvičení pro postižený a handicapovaný...

4. KATEGORIE: Prvotní kontakt

Do této kategorie spadají veškeré kódy týkající se postupu při prvním kontaktu s uživatelem. Lze zde nalézt kódy: projevení zájmu uživatele, nabídnutí služby uživateli, sepsání dohody.

PROJEVENÍ ZÁJMU UŽIVATELE

I1: ... oni nás třeba sami osloví, když jsou tady...

I2: ... třeba přijdou i samy a řeknou, že až odejdou z toho bydlení, že by chtěly s námi nadále spolupracovat...

I5: Většinou je z jejich strany, že mají zájem o službu...

NABÍDNUTÍ SLUŽBY UŽIVATELI

I1: Klíčové pracovnice, když už vědí, že tady budou vlastně klienti končit, tak jim to nabídne a oni většinou chtějí spolupracovat.

I2: ... my oslovíme ty maminky, u kterých vidíme, že to má nějaký význam...

I3: Tak my jim to nabízíme, když vlastně odcházejí odsud a nějak jakože tady dobře spolupracovali...

I4: No, tak my jim tady řekneme, jakože: „Hele, ta služba tady je možná.“

SEPSÁNÍ DOHODY

I2: ... už se vlastně s ní tady sepíše taková dohoda, udělají se podmínky té sociální rehabilitace...

5. KATEGORIE: Zásady služby

Pátou kategorií jsem nazvala jako zásady služby, protože uvádí podmínky, za kterých je služba uživateli poskytována. Spadají sem kódy: dobrovolnost, dodržování podmínek, vzdálenost bydlení, sociální potřebnost, předchozí spolupráce a soulad s cíli služby.

DOBROVOLNOST

I1: ... kolegyni řekli, že už dál nechtějí spolupracovat, jo? Nemůžeme je nutit.

I2: Nemusí uvést důvod.

DODRŽOVÁNÍ PODMÍNEK

I2: Samozřejmě že to máme ošetřeno i ve smlouvě, to jsou vlastně ty rizika nebo takový to, čím bysme se my měli ošetřit tak, abychom třeba se nedostávali do takovýchle těch situací, takže třeba maminky nemají před náma kouřit nebo tak.

I4: „Jestli chcete jakoby dál využívat tu službu a dál tady bydlet, tak musíme tu spolupráci nějak ustálit.“ [...] podmínkou je to využívání sociální rehabilitace.

VZDÁLENOST BYDLENÍ

I1: Ono my to tam máme limitovaný třiceti kilometrama, jo? Může to bejt plus mínus jeden, dva kilometry...

I2: ... od Žamberka do třiceti kilometrů – okruh třiceti kilometrů, takže ty maminky, nebo uživatelky, které se odstěhují dál jak třicet kilometrů, tak to my už jim nemůžeme tu sociální rehabilitaci poskytovat.

I5: Taky hlavně dalším kritériem je dosah služby, který je omezený těmi třiceti kilometry.

SOCIÁLNÍ POTŘEBNOST

I2: Pokud je maminka tady v azylovém domě a nic nechce, nepotřebuje, tak je asi vidět, že ani tu sociální rehabilitaci pak nebude dál potřebovat.

I3: Musí tam bejt nějaká oblast, se kterou chce pomoci nebo dál v ní podporovat...

I5: Tak hlavně mít tu nepříznivou situaci.

PŘEDCHOZÍ SPOLUPRÁCE

I2: ... ale to je jakoby naše spíš věc, že nebudeme přibírat lidi, který neznáme...

I4: Máme to vyloženě tak i v projektu nastavený, že jenom bývalý uživatel.

I5: ... že nejsou z naší služby.

SOULAD S CÍLI SLUŽBY

I3: Musí to bejt v souladu s našima cílema, s naší nabídkou služby...

6. KATEGORIE: Fungování sociální rehabilitace

Tato kategorie uvádí kódy: návaznost, délka fungování, kritéria potřebnosti, nastavování standardů, materiální zabezpečení, propagace.

NÁVAZNOST

I1: To je vlastně taková ta návazná služba, jo?

I2: No je to právě ta návaznost na azylový dům [...] maminky, co projdou azylovým domem a máme tady s nima nějaké osobní plány, co vedeme, tak potom když odchází do nějakého podnájmu, do svého vlastního bydlení, tak můžeme s nima dále pokračovat v rámci té sociální rehabilitace...

I4: ... jsou tady, a že je to pro ně návazná služba, kterou jim nabízíme [...] vezmem nabídku služeb a přehoupneme ty cíle jakoby do té sociální rehabilitace, a zůstává ta spolupráce plus mínus stejná, která se jakoby posouvá v nějakých věcech...

I5: ... my to máme jako návaznou službu na azylový dům a dům na půl cesty...

DÉLKA FUNGOVÁNÍ

I1: Takže jsme začali přibližně před půl rokem.

I2: Rok a půl, vlastně loni v lednu začala sociální rehabilitace.

I3: No my jsme tu službu rozjžděli loni v lednu, takže vlastně od začátku [...] Tohle máme jako ještě otevřený, fungujeme jako rok a půl, že jo...

KRITÉRIA POTŘEBNOSTI

I4: Máme na to nějaký kritéria, který jsme teďka nastavovali od jedničky do pětky, kdy už ty lidi se jakoby odpíchnou od toho špatně, až do toho, že jsou schopný si zařídit spoustu věcí.

NASTAVOVÁNÍ STANDARDŮ

I4: ... nastavujeme furt ty standardy, takže jakoby zjišťujeme.

I5: Se standardy kvality služeb, kde máme stanovené předpisy, kde, jak, podle čeho postupujeme a jsou tam vlastně i nějaká pravidla pro ty uživatele.

MATERIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ

I1: ... abychom vlastně měly i zamluvený auto, aby se nám nestalo, že obě dvě třeba pojedeme, protože máme jenom jedno služební auto [...] Kolegyně si berou třeba notebooky ještě...

I2: Máme teda přenosný notebook...

PROPAGACE

I3: My jsme to dávali na Facebook, máme to na webovkách.

I4: Takže my se snažíme dělat tu osvětu už teďka od dětí od základek a takhle, a píšeme články a tak.

7. KATEGORIE: Pracovní postupy

Do následující kategorie patří kódy: činnosti pracovníka v sociálních službách, činnosti klíčového pracovníka, příprava na sociální rehabilitaci, vyhledávání kontaktů, domlouvání schůzek, plány, zápis proběhlé schůzky, zhodnocení spolupráce.

ČINNOSTI PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

I1: ... pomoc v tý domácnosti, co se týče domácnosti – vaření, pomoc při výchově těch dětí, jo?

I3: ... spíš tam jezdím na to doučování, no.

ČINNOSTI KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA

I1: ... sepisuje takový ty na ty nadace věci, spíš co se jedná i ohledně těch financí, spolupráce s úřady.

PŘÍPRAVA NA SOCIÁLNÍ REHABILITACI

I1: ... na nástěnce už máme takový tabulky, kam si vlastně s kolegyněmi píšeme kdo, kdy, kterej den pojede [...] A pak vlastně si připravím veškerý materiály, co potřebuju, recepty, jestli je potřeba šlehač nebo tady nějaký vybavení, tak si to ještě jakoby vezmu a vyrazím do terénu...

I2: ... část vlastně tý doby ještě strávím na cestách.

I3: Pak tam jsou nějaký metodiky, jejich tvorba, a to taky zabere, no.

VYHLEDÁVÁNÍ KONTAKTŮ

I3: Je to o tom, že vyhledáváme kontakty třeba.

DOMLOUVÁNÍ SCHŮZEK

I2: Tak domluvíme si den a hodinu, na kdy se sejdeme a vlastně já pak ještě den před tím nebo ráno zavolám, jestli ta schůzka platí...

I3: V zásadě je to podobný, jako to bylo tady. Oni jsou zvyklí mít tady konzultace jednou týdně, případně se jako doptávat, když je potřeba [...] Je to o těch konzultacích, takový to poradenství, no.

I4: Návštěvama u nich doma anebo po domluvě někde venku nebo tak. Ale nechoděj oni sem.

I5: Takže se scházíme vždycky na ty daný věci, který máme domluvený, a víme, že vždycky v tom termínu se řešej.

PLÁNY

I1: ... plán je napsanej jakoby na tu uživatelku, co byla tady, ale samozřejmě tam pracujeme s těma dětma, ale s manželem nebo přítelem to né.

I2: Plány ale máme jen s maminkama.

I3: ... domlouváme se, do kdy co bude, co udělá on, s čím mu můžu pomoci já.

I4: ... plánování bylo teďka hodně jednoduchý v tom, že jsme opravdu vzali ty cíle z minula, který nebyly dořešený...

ZÁPIS PROBĚHLÉ SCHŮZKY

I2: ... tady vlastně sepišu potom zápisy z toho, takže jsem na počítači, a ještě hodinu třeba píšu, co jsme vlastně s maminkou řešili.

I3: Pak je to o nějakých zápisech, že jo. Potom po konzultaci se dělá zápis...

ZHODNOCENÍ SPOLUPRÁCE

I2: No a pak vlastně se to tak nějak zhodnotí, uzavře, když se nedělají teda další plány, nehodnotí se ten plán, tak jen ty cíle, no a domluví se vlastně další schůzka.

I5: Vlastně klíčový pracovník má možnost hodnotit ten posun a je daný takový ideální bod toho, kdy už na tom cíli není potřeba pracovat, kdy je ten uživatel vyloženě samostatný a všechno zvládá, tak ten bod se opouští [...] reflektujeme vzájemně, kdy nám řekne, co on vidí a pak co vidíme my jakoby za ty nedostatky nebo v čem se ještě je potřeba posouvat.

8. KATEGORIE: Působení pracovníka na uživatele

Této kategorii náleží kódy: budování důvěry, blízký vztah, podpora, vedení k samostatnosti, nutnost vedení, pozitivní vliv působení.

BUDOVÁNÍ DŮVĚRY

I3: ... máme navázanou nějakou tu spolupráci, nějakou důvěru, že jo, je tam nějaký ten vztah, takže jsme chtěli právě, aby klíčák zůstal i v tý sociální rehabilitaci kvůli tomu navázanému vztahu.

I4: Tak my máme navázanou důvěru a spolupráci už od začátku odsud'.

BLÍZKÝ VZTAH

I1: Tím, že už nás tady vlastně znají, tak ten vztah tam je takový bližší

I5: ... už toho uživatele nějakým způsobem známe, víme, jak reaguje, je tam nějaký vztah a ta důvěra je vlastně hlubší a nemusí se budovat od začátku.

PODPORA

I1: ... jsou rádi, že v nás mají takovou tu oporu a vědí, že když něco prostě potřebují, že jim můžeme, když je to v našich silách pomoci, no.

I2: My jsme pro ni fakt taková podpora, která jí pomůže vlastně do toho systému se začlenit [...] že ta podpora od nás bude a že nebude na všechno tak sama.

I4: ... nejsou tak hození do té vody, když odejdou odsud'. Od nás cejtěj tu velkou podporu, a maj se o koho opřít, s kým se poradit...

VEDENÍ K SAMOSTATNOSTI

I2: ... vlastně trošku jako nechci, aby to bylo takový jakoby návykový, že si nás zvyknou...

I3: ... postupně by se to mělo jako rozvolňovat a tu zodpovědnost a samostatnost, aby si tam oni uvědomovali a už to zvládali sami.

I4: ... oni dostali tu příležitost bydlet sami, a cejtili jsme, že se můžou posunout jakoby dál v tý samostatnosti [...] samozřejmě cejtím já nějaký potřeby, který jako nadhodím – buď se chytěj nebo ne, a spoustu věcí chci jakoby od nich. Už by měli bejt jako vypíglovaný odsad', že si musej říct sami, co chtěj.

NUTNOST VEDENÍ

I1: ... za paní budeme jezdit, bude pravidelně platit nájem, že na to budeme dohlížet.

I4: ... nebo i když je někdo drilluje, tak oni to některý prostě potřebují. Potřebují, aby se do nich valilo, a pak najednou vlastně když odsad' odejdou, tak je to úplně ze sta procent nula, jako jo? [...] Oni si neuměj přijít na úřad, jakoby říct o nějakou pomoc...

POZITIVNÍ VLIV PŮSOBNÍ

I2: Já osobně si myslím, že jo, že to význam má a že to má prostě i smysl.

I4: ... myslím si, že jsme pár věcí ohledně třeba financí, dluhů nebo dětí nebo takhle, tak že jsme něco jako zachránili [...] a že to k něčemu hlavně je, a že kdybysme nebyli, tak že by to jako prostě bylo taky těžší.

9. KATEGORIE: Spolupráce s uživatelem

Tato kategorie uvádí kódy zaměřující se na průběh spolupráce s uživatelem. Spadá sem: délka spolupráce, návštěvy uživatele, intenzita návštěv, aktuální potřebnost, prohlubování spolupráce, rodina a regresivní změny.

DÉLKA SPOLUPRÁCE

I1: ... tam to není vyloženě limitovaný, myslím si ty dva roky jako, jo? Ale uvidíme... Můžou si i říct.

I2: Takže první smlouva je na půl roku, cíle jsou na tři měsíce, takže po třech měsících se ty cíle vyhodnotí a můžeme si říct, jestli budeme nadále spolupracovat nebo ne. A vlastně po té půlroční smlouvě se uzavírá další jakoby dodatek ke smlouvě a ten už je na rok, teda.

I4: Tak stanovili jsme si tam nějaký tři roky myslím, plus, minus, ale tam jsme ještě nedošáhli.

I5: ... je to podle té potřebnosti, ale snažíme se, aby to bylo tak do těch třech let, kdy se ten uživatel jakoby zastabilizuje, ale je to takový jako různý.

NÁVŠTĚVY UŽIVATELE

I2: No pak tam vlastně přijedu a s maminkou vlastně řešíme ty cíle, které máme naplánované...

I3: Teďka je to jiný v tom, že to je u nich doma.

I4: My jsme jakoby hodně šli za tím, abysme navštěvovali ten jejich domov, abysme to viděli, abysme mohli jakoby nahlídnout do toho, jak jako bydlej a právě si tam vybírat ty střípky, na čem se dá ještě dál pracovat.

INTENZITA NÁVŠTĚV

I1: Když vidíme, že třeba už je to lepší, už nás tolik nepotřebují, tak už tam můžeme jezdit třeba jednou za čtrnáct dní a pomalu tu délku těch schůzek jakoby prodlužovat, jo?

I2: ... spolupráce je zpočátku intenzivnější, takže se tam třeba dojíždí za uživatelkou i třeba jednou týdně, pokud chce i dvakrát týdně [...] ty termíny se prodlužují, takže to je třeba jednou za čtrnáct dní, pak jednou za měsíc a vlastně pak třeba po tom půl roce se taky vyhodnotí ta spolupráce...

I3: Ty schůzky ze začátku jsou taky jednou týdně...

I4: Já teďka jednou týdně., Je to myslím si až moc, ale ono je to potřeba.

I5: Ze začátku to bývá tak dvakrát do týdne, kdy se s uživatelem potkáváme, pak se ta četnost může zkracovat, ale je to fakt individuální.

AKTUÁLNÍ POTŘEBNOST

I3: ... klient řekne, co potřebuje, s čím potřebuje pomoci [...] vždycky, když se pak něco stane a člověk potřebuje, tak pak začne pátrat, co by mu mohlo pomoci.

I4: ... je to fakt dost podobný tý práci tady, která je taková, že se reaguje na ty situace, který se v tu chvíli dějou.

I5: Tak je hodně individuální, je podle potřeby, v jaké situaci se nachází, co potřebuje aktuálně řešit, zda ta četnost schůzek je potřeba víc jak jednou týdně [...] Záleží podle toho, co se vyskytne, pak se zase třeba zintenzivní ta spolupráce nebo se polevuje a najdou se třeba jiný oblasti, který je potřeba v tu danou chvíli řešit.

PROHLUBOVÁNÍ SPOLUPRÁCE

I1: Takže vlastně my už je známe, a i oni nás jakoby znají, takže i ta spolupráce už pak tam jako je taková jiná, jo?

I2: ... nějaká spolupráce, která byla už v tom azylovém domě, a která vlastně byla dobrá, která se někam dál vyvíjela...

RODINA

I1: My se třeba vidíme, pozdravíme se, samozřejmě zeptám se, co a jak, ale s nima už nespolupracujeme, jo?

I2: ... jsou určitě součástí, ale ne že bysme s nima vedli nějaké plány anebo s nima spolupracovali.

I3: ... to je taky rodina odsud, kde byli prostě chlap, ženská a tři děti, jo? Takže my tam jezdíme jako za celou rodinou.

I4: ... s rodinou nepracujeme.

I5: ... pokud by uživatel jakoby chtěl na něčem s rodinou pracovat, tak je možný v rámci té spolupráce se bavit o tom, v čem my mu tam můžeme pomáhat, a jak bysme tam mohli bejt nápomocný.

REGRESIVNÍ ZMĚNY

I3: ... zjistili jsme, že se stejně trošku vrátěj zpátky tím, jak jsou pak sami a nemaj s náma kontakt každěj den...

I4: ... proto jsme to udělali prostě, aby právě nespádali zpátky zase k nám ...

10. KATEGORIE: Osobní plán

Desátá kategorie obsahuje veškeré informace získané z rozhovorů, vztahující se k osobnímu plánu. Kódy: vytvoření osobního plánu, délka plánu, vyhodnocení plánu.

VYTVOŘENÍ OSOBNÍHO PLÁNU

I1: První tam jede klíčová pracovnice, sepíšu ten osobní plán, na čem by vlastně chtěla ta uživatelka spolupracovat.

I4: ... a musí se prostě postavit osobní plán na těch službách, co my nabízíme, na tý nabídce služeb...

I5: Tak plán spolupráce se tvoří podle potřeb uživatele, na čem on chce spolupracovat, tak si tam stanoví ty svoje cíle a my pak řešíme, co on k tomu udělá za ty kroky, v čem tam budu nápomocná já a co případně budeme řešit společně.

DÉLKA PLÁNU

I3: V tom terénu to je trošku něco jinýho, už přece něco jako odsud' uměj, takže na ty tři měsíce.

I4: Plán máme vytvořenej na tři měsíce.

I5: Ta doba toho plánu je po třech měsících...

VYHODNOCENÍ PLÁNU

I2: Já se pak, když dochází ten plán, to období tři měsíců, maminky ptám, jestli budeme i nadále pokračovat, jestli v tom vidí smysl, v tý spolupráci a tak.

I5: ... v čem se bude dál spolupracovat, jestli ten cíl je pro něj už tak zastabilizovaný, že ho nepotřebuje řešit dál nebo jestli ještě si není natolik jistý a chtěl by ještě tu podporu v tom cíli...

11.KATEGORIE: Oblasti pomoci

Zde jsou kódy patřící k oblastem, ve kterých můžou pracovníci uživatelům vypomáhat. Konkrétně se jedná o: bydlení, potravinová banka, péče o domácnost, péče o děti, finance, oslovování nadací, jednání s úřady a péče o duševní zdraví.

BYDLENÍ

I1: My totiž máme jeden startovací byt pro tuhle sociální rehabilitaci tady v Žamberku, oni se tam vlastně z domu na půl cesty jakoby nastěhovali...

I2: ... navazujeme vlastně na ty cíle, které byly už stanoveny, anebo se vytyčí ty nové cíle, které se týkají vlastně toho bydlení...

I3: Aby se tak nějak naučili dodržovat ty pravidla toho bytu, kde jsou, že jo, vycházet se sousedama a podobně.

I4: Tak my určitě pracujeme na bydlení jako takovým, protože mám třeba klienty, který jsou ve startovním bytu. [...] Máme startovní byt, tady od pana XXX vedle, co postavil tenhle dům na půl cesty, tak nám pronajal ten byt jakoby za hubičku, za nic, ať pomáháme, a chtěl přednostně lidi z domu na půl cesty.

I5: Nejčastěji to je v rámci toho bydlení – udržet si to bydlení [...] je to taková podpora do toho startu v tom svém bydlení, aby si byli trošku jistější, získali tu jistotu v tom, co v tom bytě musí všechno zařídit, jak to chodí [...] to je pro ně nový prostředí a musej se s ním nějakým způsobem

seznámit v tom bytě, takže nějaký ty společenský, komunikační, navázání těch vazeb v tom místě, kde se nachází.

POTRAVINOVÁ BANKA

I1: ...nebo dovezeme potraviny, když pak jsou potraviny z potravinové banky.

I2: ...potom třeba maminka se předtím ještě ozve, že by potřebovala nějaké potraviny nebo hygienu dovézt...

PÉČE O DOMÁCNOST

I2: ...péče o domácnost, poskytujeme třeba i vaření nebo péči o osobní prádlo – jakoby praní [...] doprovázení do obchodu – jakoby co se týká i oblasti jídla...

I3: ...péče o domácnost. [...] Jsou tam nácviky, jako je vaření...

PÉČE O DĚTI

I1: ... jestli tam je nějaká péče o ty děti...

I2: ...když maminka třeba nebude vědět, tak i v péči o děti [...] pomoc se zajištěním třeba i školy, školky, když maminka neví [...] oblečení pro děti, tak to ještě před tím připravím a přivezu jí to [...] v období ještě té pandemie se hodně řešily děti, řešily se vlastně notebooky, řešili se dobrovolníci, takže toho bylo jakoby k řešení, co se týká i dětí taky hodně – doučování, kolegyně třeba doučovala, já třeba taky jsem vozila školní materiály, že jsme jim tady tiskli, takže všechno, co se týká toho plánu.

I3: Já se třeba zaměřuju na ten nácvik do školy, na nějaký doučování, kdy ta maminka je u toho...

I4: ...s mamčou tam řešíme rozvoj dětí...

I5: A když tam jsou děti, tak navázání vlastně i kamarádů na ty děti.

FINANCE

I1: ... aby opravdu platili ten nájem včas, jestli tam jsou nějaký dluhy, jestli jsou zaplacený včas třeba odpady...

I2: ... hospodaření s penězi, oddlužení, řešení dluhů...

I3: ... aby měli zaplacený nájem, aby prostě platili si tu elektriku, vodu, aby nehrozilo to, že je vyhoděj z bytu [...] Ty peníze, to je asi jakoby nejdůležitější, aby vyšli celý měsíc, aby platili, co maj, aby pokračovali ve splácení dluhů...

I4: ... uživatelé tady jsou hodně, hodně o financích. [...] jsou jako schopný sociálně, rozumově jsou na tom docela dobře, ale s prachama to maj těžký – zadlužený.

I5: ...nějaký to finanční hospodaření, aby paní měla dostatek financí na to, aby vyšla celý měsíc [...] musí pořídit něco do té domácnosti a potřebuje na to mít nějaký prostředky nebo vůbec

jakoby najít si tu hranici těch záloh, což je pro ně třeba úplně nový a neví, jak bude vycházet, takže myslím si finanční se tam promítne dost u všech v jakémkoliv období.

OSLOVOVÁNÍ NADACÍ

I2: ... oslovení nadací...

JEDNÁNÍ S ÚŘADY

I2: ... při jednání s úřady [...] pomoc s vyplňováním formulářů různě na instituce...

I4: ... teďka se snažíme získat jakoby český občanství, ale nejdřív přes nějaký to trvalý bydliště tady, a pak až budem pokračovat dál.

I5: ... paní chtěla zkusit požádat o zvýšení invalidního důchodu, takže jsme řešili dávky důchodového zabezpečení...

PÉČE O DUŠEVNÍ ZDRAVÍ

I5: ... tam jsme se bavili i o této oblasti, co se týče nějakýho jakoby psychickýho, duševního rozpoložení, takže to tam taky probíhalo v rámci těch konzultací a plánu, který měla.

12. KATEGORIE: Problémy při spolupráci

Tato kategorie uvádí kódy: rodinní příslušníci, odkládání a rušení schůzek, nedostatek příjmů, nespolupráce uživatele, sociální zázemí, nižší dohled.

RODINNÍ PŘÍSLUŠNÍCI

I2: ... ten rušivý trošku element je třeba ta babička, ke který teď jezdíme. Tak to je spíš takový, že to naruší tu schůzku, tu konzultaci s tou maminkou, se kterou vlastně máme podepsanou smlouvu, tak to.

ODKLÁDÁNÍ A RUŠENÍ SCHŮZEK

I1: ... ten den zavolají, že schůzku rušej, jo?

I2: Třeba to, že se domluví schůzka a ta uživatelka ji zruší, a i se to opakuje dál [...] spíš se zeptáme, jestli ta spolupráce má dále trvat, když ty schůzky neustále jakoby ta maminka ruší.

I4: Že rušej schůzky.

NEDOSTATEK PŘÍJMŮ

I1: Anebo na to opravdu nedošáhnou, protože nemají takový příjmy.

NESPOLUPRÁCE UŽIVATELE

I1: ... když neplněj, tak většinou se to do toho hodnocení napíše – jakože: „uživatel nespolutracoval nebo nesplnil tohle a tohle...“

I2: Jsou to právě ti uživatelé, kteří třeba nespolutracují...

SOCIÁLNÍ ZÁZEMÍ

I2: ... takové to prostředí, že je trošku méně vyhovující, ale to si musíme zvyknout

NIŽŠÍ DOHLED

I4: ... ty lidi by tu podporu prostě zvládli mít celý život, často to je tak, že když nad něma je nějaký bič, Damoklův meč, tak to funguje, ale jakmile se od toho upustí, tak si řeknou: „No dobrý.“ A už se to sype, že jo.

13. KATEGORIE: Důvody ukončení spolupráce

Důvodů pro ukončení může být více. Nejčastěji uváděné byly: nepotřebnost služby, nezájem uživatele, závažné porušení smlouvy, konec smlouvy. Posledním kódem je počet ukončených spoluprácí.

NEPOTŘEBNOST SLUŽBY

I2: ... zjistí se, jestli maminka už je na tom tak dobře, že tu naši pomoc nepotřebuje, tudíž se to může ukončit [...] už vidí, že ta potřeba taková není, tak může kdykoliv tu spolupráci ukončit.

I3: ... po těch zhruba dvou měsících prostě zhodnotili, že to jako zvládnou, že nepotřebují takovou tu podporu a ukončili to.

I4: ... kdyby to nefungovalo, tak normálně ukončíme službu na základě jakoby nějakého nevyužívání služby, neplnění plánů a tak.

I5: Pokud by tam už nebylo na čem spolupracovat, tak se má za to, že ta nepříznivá situace pominula, má všechny ty potřeby vyřešený a už naši spolupráci nepotřebuje.

NEZÁJEM UŽIVATELE

I2: ... maminka to může ukončit prostě kdykoliv, když už se rozhodne, že už nadále s náma spolupracovat nechce...

ZÁVAŽNÉ PORUŠENÍ SMLOUVY

I1: To by se musel stát fakt nějaký velkej přestupek, něco.

KONEC SMLOUVY

I2: ... vlastně po tom roce se to může taky ukončit...

POČET UKOČENÝCH SPOLUPRÁCÍ

I2: My jsme tady ukončili s jednou uživatelkou spolupráci a další mí kolegové v domě na půl cesty ukončili se dvěma spolupráci.

I3: Já jsem právě měla dva klienty jenom teďka, který už teda bohužel skončili...

14. KATEGORIE: Kontakt s uživatelem po ukončení služby

Čtrnáctá kategorie obsahuje kódy zaměřené na kontakt s uživatelem po ukončení sociální rehabilitace. Spadá sem: Messenger, prostřednictvím jiných uživatelů, návštěva uživatele v organizaci, neudržování kontaktu, náhodné setkání a v případě nouze.

MESSENGER

I1: ...my si třeba i píšeme přes Messenger, jo?

PROSTŘEDNICTVÍM JINÝCH UŽIVATELŮ

I2: ... víme o nich od jiných uživatelů.

I5: ... to jen tak, že se třeba doslechneme nebo že se někdo tady zmíní.

NÁVŠTĚVA UŽIVATELE V ORGANIZACI

I4: Hodně málo. Teď tady nedávno vlastně se staval klučina, kterej se vybral i z drog dokonce [...] Jednou se za náma staval kominík, chlap, co to taky dotáhnul někam...

NEUDRŽOVÁNÍ KONTAKTU

I4: I jsme teďka zkoušeli nějaký jako dotazník nebo udělat takovou jakoby párty pro ty lidi, který tady jako byli, a devadesát pět procent těch čísel neexistuje, a čtyři procenta Vám to nevezmou. Jestli jeden, dva lidi, se kterýma jsme se jako spojili.

I5: V takovém kontaktu my přímo s nimi nejsme jakoby, že bysme věděli, kde se teď nachází.

NÁHODNÉ SETKÁNÍ

I3: Někoho i potkáte v Žamberku třeba, tak Vám řekne, někdo dělá, že Vás nezná, takže to je fakt jako těžký.

I4: Ale taky nás to někdy zajímá, třeba když je někde potkáme, občas se stane, tak to je jako milý, že se jako s nima vidíme. Máme jich tady pár v Žamberku, co se jako chytily dobře, tak s nima vždycky rád pokecám. Je to dobrý vědět, no.

V PŘÍPADĚ NOUZE

I4: To se spíš ozvou takhle jako teď, že zase spadli do nějakýho průšvihů.

15. KATEGORIE: Posun uživatele

Následující kategorie je zaměřena na dosažené výsledky v rámci fungování služby. Jedná se o: osobnostní rozvoj, získání jistoty, vycházení s penězi a udržení si bydlení.

OSOBNOSTNÍ ROZVOJ

I2: Tady máme s tou maminkou v azylovém domě něco najeto prostě, a vidíme v tom smysl, že je dobrý, aby se v tom pokračovalo dál, a vidíme, jak ta maminka se pak posouvá.

I5: Myslím si, že je přínosná pro ty uživatele, že je posouvá...

ZÍSKÁNÍ JISTOTY

I3: ... nějaký ty rady moje dostali a vědí prostě ten základ, co musej dělat, když se něco stane.

I4: ...a často ty lidi, který to hodně potřebujou, tak ty to neberou a ty, co by to zvládli, tak se ještě nechaj rádi podpořit, protože chtěj mít jistotu, no.

I5: ... získává v nich nějakou jistotu v tom startu, kdy nemusel bejt vlastně dobrej nebo ta zkušenost i mohla bejt taková, že to selhalo, takže tam je někdo.

VYCHÁZENÍ S PENĚZI

I3: A pak určitě finance, že jo, to souvisí.

I5: ... a utvrdili se případně i v tom hospodaření, jak by měli vycházet...

UDRŽENÍ SI BYDLENÍ

I3: ... ty to brali jako další podporu v tom, že o to bydlení nepřijdou, jo? Aby si to bydlení udrželi.

I5: ... aby je něco v tom bytě nepřekvapilo, když tam třeba můžou nastat nový ty zkušenosti.

16. KATEGORIE: Podpora pracovníků

Do šestnácté kategorie spadají následující možnosti podpory pracovníků: supervize, týmové porady, setkávání domů na půl cesty, spolupráce s kolegy, odborné stáže.

SUPERVIZE

I1: Máme supervize [...] supervizi, když pak potřebujeme vyřešit nějaký problém s uživatelkou.

I2: Tak pak jsme to už řešili vlastně i na supervizích...

I3: ... supervize.

I4: ... supervize...

I5: ... máme i supervize, kde probíráme případně klientskou část, kdo s čím si nevěděl rady nebo jak tu situaci řešil.

TÝMOVÉ PORADY

I1: ... máme i týmové porady [...] když toho je víc, tak to třeba probereme na tý poradě, kterou máme třeba jednou za měsíc...

I3: Jo. Od toho máme porady...

I4: Jo, máme porady...

I5: Pokud je něco, co bysme chtěli, tak v rámci porad se bavíme o uživateliích...

SETKÁVÁNÍ DOMŮ NA PŮL CESTY

I4: Děláme teďka takový setkání všech domů na půl cesty z republiky, co se chtěli účastnit a bavili jsme se o tom jakoby: „Hele, takhle to nemá bejt, prostě. Jak to máte vy?“

SPOLUPRÁCE S KOLEGY

I1: Klíčoví pracovníci s uživatelama udělají plány a tyhle ty věci a já tam pak vlastně naplňuju ty plány, co oni tam mají, jo? [...] Takže se vždycky jakoby s tou klíčovou domluvíme, co, kdy, co ona potřebuje [...] A jako radíme se, když pak mně se něco nezdá, nebo i zase kolegyně

potřebuje něco [...] Takže v tomhle klobouk dolů, prostě paní vedoucí tady. Myslím si, že máme i skvělejší tým ...

I2: S kolegama, jsme si domlouvali postupy, jak dál, s kolegyňkou XXX to vlastně hodně řešíme, protože máme společné uživatelky [...] Ona tam vlastně jezdí na vaření nebo na péči o děti, tak s ní hlavně řešíme ty termíny, kdo a jak tam bude jezdit, jak se ta práce posouvá, jak to vidí ona, jak to vidím já.

I3: Kolega řeší jakoby tu sociální stránku, finance a podobně, a já tam právě za nima jezdím jenom kvůli těm dětem, jo? [...] když to je fakt nějaká situace, kdy člověk potřebuje znát názory toho druhého, tak jo.

ODBORNÉ STÁŽE

I5: Tak byli jsme na stáži se podívat, abysme získali tu jakoby inspiraci a informace o tom, jak to chodí v jiných zařízeních, jaká mají nastavená pravidla nebo s čím oni se potýkají. Je to takový předávání těch zkušeností z jednotlivých služeb.

17. KATEGORIE: Spolupráce s dalšími institucemi

Tato kategorie uvádí kódy: krizové centrum, úřady, nadace, školy, občanská poradna, kurátoři, PDZ, příležitosti ke spolupráci. Jedná se tedy o možnosti spolupráce s dalšími subjekty.

KRIZOVÉ CENTRUM

I1: ... jak je to krizové centrum tam v XXX. Oni nám můžou dohodit nějaké klienty nebo i my jim...

ÚŘADY

I1: ... trošku víc že začneme oslovovat i ty úřady...

I2: ... spíš jsme se bavili o tom, že by bylo dobré oslovit městské úřady...

I4: Máme ty s úřadama tady – jsme s nima za dobře.

NADACE

I2: ... řešíme nadace, takže oslovujeme nadace na vybavení bytu, píšeme různým nadacím, píšu zprávy [...] tak spíš to jsou ty nadace, které oslovujeme teďka, a kde je vlastně rozjetá jakoby dobrá spolupráce [...] nevím, jestli ten nábytek dopadne, ale vlastně je to na těch stránkách Patron dětí, ta nadace, se kterou spolupracujeme.

ŠKOLY

I2: ...nebo i školy třeba.

OBČANSKÁ PORADNA

I3: ... kdyby fakt bylo potřeba víc řešit třeba ty insolvence nebo tyhle věci, tak to už bysme předávali na občanskou poradnu.

KURÁTOŘI

I4: Já rád udržuju kontakty jakoby i s kurátorem dál, aby o nás věděli [...] zveme ty kurátory, ať přijedou třeba na podzim, že uděláme takový setkání, aby se o nás prostě vědělo.

PDZ

I4: Tak my jsme se teďka viděli s tím pécézetkem – péče o duševní zdraví, tam jsme si řekli, že bysme si zkusili vyměnit pracovníky na chvíli, nakouknout si trošku jako pod pokličku.

PŘÍLEŽITOSTI KE SPOLUPRÁCI

I4: Líbilo by se mi třeba s nějakým děčkem nebo výchovňákem spolupracovat, když jsme zaměřený na ně...

I5: Ale vyloženě navázanou intenzivní spoluprací teďka s žádnou terénní službou nemáme.

18. KATEGORIE: Vztah k práci

Kategorie obsahuje kódy zaměřené na vztah informanta k jeho práci. Lze zde najít: pozitivní vztah, vnitřní naplnění, náročnost práce, stagnace a starostlivost.

POZITIVNÍ VZTAH

I1: ... tu práci mám ráda, jinak bych to asi nemohla dělat [...] fakt chodím strašně ráda do práce, no.

I4: Já to tady furt neberu jako práci, mám to tady jako příjemný, furt to beru jako takový životní poselství, příjemně se mi chodí do práce.

I5: Ta práce mě baví, je to jako různorodá práce a tím, že teď ještě je to v tom terénu, tak to je zase úplně něco jiného než klasická sociální práce. Je to víc takový živý, má to trošku jakoby jiné nádechy.

VNITŘNÍ NAPLNĚNÍ

I2: Kdyby mě to nenaplněovalo, tak to určitě nedělám, protože půjdu teda někam jinam.

I4: Tady jsem, protože odcházím s dobrým pocitem.

NÁROČNOST PRÁCE

I2: Tak když to řeknu takhle, tak tenhle rok byl jako hroznej. Fakt jako byli jsme na tom hodně psychicky špatně, protože se tady událo spoustu věcí, který prostě byly špatný.

I4: Prostě chodíme taky domů unavený [...] Já chci dělat něco s lepším pocitem, i když je to tady o nervy.

I5: Někdy ta práce je náročná...

STAGNACE

I4: ... jedenáct let je dlouhá doba na to sedět na jednom místě, prostě.

STAROSTLIVOST

I4: ... mám to tady v hlavě hodně za svý, takže jsem furt na telefonu, sousedi na mě mají číslo, majitel, všichni a vědí, že se na mě můžou obrátit.

19. KATEGORIE: Psychohygienu

Devatenáctá kategorie s názvem Psychohygienu informuje o možnostech psychohygieny, které informanti pracující v sociální rehabilitaci uplatňují. Patří sem: nenosit práci domů, vlastní domácnost, čas s rodinou, volnočasové aktivity, stanovení pracovních limitů, odpočinek jinou prací.

NENOSIT PRÁCI DOMŮ

I1: ... naučila jsem se, že si tu práci nenosím domů.

I3: ... teďka už asi umím zavřít ty dveře a nechat to tady.

I4: Já jsem si to moc dlouho domů netahal, protože to jakoby nejde [...] Já jsem třeba fakt uměl tady zavřít dveře, a tak nějak si to vypnout, nechat si to tady...

VLASTNÍ DOMÁCNOST

I3: Přijdete z práce, máte doma dvě malý děti, takže to je taková další práce. A to je možná ta psychohygienu, kdy vlastně nemáte čas si tu práci nosit domů, protože doma máte jiný věci na starosti, jo?

ČAS S RODINOU

I4: ... a mám teďka i rodinu.

VOLNOČASOVÉ AKTIVITY

I1: ... chodím hodně na procházky, snažím se, nebo pak vlastně hodně s rodinou doma, ráda tvořím a pečú a vařím...

I2: ... jsem takovej akčnější člověk, kterej má na každěj den naplánovaný něco, takže já umím odpočívát, ale odpočívám jakoby aktivně spíš. Mám různý zájmy, koníčky, záliby [...] aby člověk nevyhořel, tak si musí zajít do přírody, musí si najít nějak jinej úplně směr i z jinýho vlastně oboru, aby se vlastně tak nějak očistil.

I5: ... relaxace, venku, knížky.

STANOVENÍ PRACOVNÍCH LIMITŮ

I1: ... už jako poznám, když toho mám hodně.

I5: Prostě hlídat si ty hranice toho svého soukromí a mít možnost toho odpočinku...

ODPOČINEK JINOU PRACÍ

I4: ... já odpočívám prací hodně...

20. KATEGORIE: Úskalí sociální rehabilitace

Do kategorie Úskalí sociální rehabilitace spadají kódy s názvy: neznalost služby, zatajování skutečností, nízký pracovní úvazek, povinný počet uživatelů, povinný počet hodin, nedostatek zkušeností, generační propast, nedostatek vhodných uživatelů, nedostatek sociálních bytů, získávání financí.

NEZNALOST SLUŽBY

I2: ... když řeknu sociální rehabilitace, tak nevědí [...] Jako široká veřejnost, ta, která v tom nedělá, tak vlastně neví, co si má pod tím představit, co to vlastně je.

I3: Tak určitě to vědí kurátoři, ale třeba jestli to vědí tady sousedi, to úplně nevím, no.

I4: My děláme jednou ročně průzkum, a tyjo, lidi si myslej, když se řekne dům na půl cesty, tak že jsme nějaký jehovisti nebo charita nějaká a tohle [...] A myslím si, že se o sociální rehabilitaci asi ví míň, než třeba o azylákách prostě.

I5: ... termín sociální rehabilitace asi společnost moc nezná. Že si nedokáže jakoby představit, co se pod tím dá skrývat, jestli to je terénní nebo tak, že není tak četná.

ZATAJOVÁNÍ SKUTEČNOSTÍ

I5: ... nevýhodou terénních služeb je, že se dá spoustu věcí zamaskovat tím, že člověk tam není v kontaktu s nimi pořád.

NÍZKÝ PRACOVNÍ ÚVAZEK

I2: ... převyšující úvazek je na azylový dům a část vlastně nula celá dvacet pět je na sociální rehabilitaci, takže toho prostoru je tam třeba málo i pro nás.

POVINNÝ POČET UŽIVATELŮ

I1: ... když my nebudeme mít ten počet klientů, co má bejt, tak prostě budeme muset vrátit velkej obnos peněz [...] a ne že tamhle musíte mít tolik klientů, musej tady bejt čtyřicet dnů, jinak ty prachy nedostanete.

I2: Je stanoven počet uživatelů, který musíme splnit, jo, že by se pak vracely peníze, i když třeba vidíme, že třeba to není až tolik reálný.

POVINNÝ POČET HODIN

I1: „No jo, my potřebujeme ty čárky, ty dny, tu obložnost, žejo...“

I3: Tak ta hodina a půl teďka tejdne práce s klientem, jo?

I4: ... my tam spíš v tom projektu, že máme jakoby ty hodiny, co musíme naplnit – čtyřicet hodin s každým, jinak se nepočítaj. Jenomže to je prostě čtyřicet tejdnu po hodině, jo? To je rok. To jako prostě každej nepotřebuje a nevyužije.

NEDOSTATEK ZKUŠENOSTÍ

I4: ...protože s tím začínáme a je tam hodně práce okolo a nemáme spoustu zkušeností. Máme věci, nad kterejma se zamejšlíme jak teda budeme dělat...

GENERAČNÍ PROPAST

I4: Už přestávám těm mladejm rozumět [...] už pociťuju, že už mezi náma je nějaká mezera...

NEDOSTATEK VHODNÝCH UŽIVATELŮ

I4: Jiný domy na půl cesty třeba neberou takhle jakoby, jenže maj prázdno a pak končej [...] zjistili jsme, že to je všude stejný, všude samý psychiatrický a ujíždí to jinam prostě.

NEDOSTATEK SOCIÁLNÍCH BYTŮ

I1: Víam, že bychom měli třeba víc klientek, to jako jo, ale prostě nemůžou sehnat byty., Takže myslím si a vidím velkou překážku v tý sociální rehabilitaci ty byty. Jo, je to blbý, ale ty byty prostě nejsou, a to je velký úskalí tohodle. Kdyby ty byty byly víc, tak by ty maminky nemusely bejt tolik let v těch azylovejch domech nebo takhle poskakovat z azylovýho do azylovýho.

ZÍSKÁVÁNÍ FINANCI

I1: To jsou teda peníze z nějakých projektů, protože my tím, že jsme vlastně neziskovka, tak to je taky prostě náročný, no.

I2: ... my jsme nezisková organizace, máme finance někde z dotací z krajů, z obcí a prostě najdeme podle tabulek...

21. KATEGORIE: Zvýšení kvality služby

Mezi poslední kategorii zařazuji kódy, které obsahují výpovědi zaměřující se na možné zvýšení kvality sociální rehabilitace. Nachází se zde: změna legislativy v oblasti bydlení, zvýšení informovanosti a nastavení projektu.

ZMĚNA LEGISLATIVY V OBLASTI BYDLENÍ

I1: Já nevím, já si myslím, že asi kdyby to šlo nějak ty byty, jo? Kdyby prostě šlo nějak jako tuhle bytovou situaci nějak pořešit.

ZVÝŠENÍ INFORMOVANOSTI

I2: Takže já si myslím, že to je dobrý právě informovat tyhle obce o tom, že taková služba existuje a že my vlastně ji poskytujeme...

NASTAVENÍ PROJEKTU

I3: Tak my jsme hodně vázaný tím projektem, a to není zase legislativa, že jo. To bych zas mluvila o něčem jiným.

4.6.3 Axiální kódování

Na otevřené kódování navazuje kódování axiální. Spočívá v postupech, kdy údaje získané v otevřeném kódování opětovně uspořádáváme jiným způsobem – a tedy utvářením spojení mezi kategoriemi. Pro tato nová uspořádání byl použitý paradigmatický model Strausse a Corbinové (1999, s. 72), který má následující zjednodušenou strukturu:

(A) Příčinné podmínky -> (B) Jev -> (C) Kontext -> (D) Intervenující podmínky -> (E) Strategie jednání a interakce -> (F) Následky

Jev

Jev můžeme chápat jako hlavní myšlenku nebo událost, se kterým mají interakce a jednání nějaký vztah. (Strauss, Corbinová, 1999, s. 73) Jako jev a hlavní myšlenka byla zvolena kategorie „*Fungování sociální rehabilitace*.“ Kategorie objasňuje témata návaznosti služby, délky jejího fungování, nastavování standardů, kritérií potřebnosti a propagace.

Příčinné podmínky

Označujeme tak události, případy a dění, směřující k výskytu či vzniku nějakého jevu. (Strauss, Corbinová, 1999, s. 73) Kategorie, jež směřují k tomuto vzniku: potenciální uživatelé.

Kontext

Vyjadřuje konkrétní soubor vlastností, které náleží k centrálnímu jevu, „*tj. umístění události nebo případů tohoto jevu na dimenzionálních škálách*.“ Kontext označuje soubor podmínek, za kterých jsou užívány strategie jednání a interakce. (Strauss, Corbinová, 1999, s. 74) V této práci se jedná o ty vlastnosti jevu, jež ovlivňují strategie k jeho zvládnutí. Jsou zde zařazeny kategorie: spolupráce s uživatelem, zásady služby.

Intervenující podmínky

Intervenující podmínky ovlivňují strategie jednání či interakce, které jevu náleží. Mezi tyto podmínky můžeme zařadit prostor, čas, kulturu, ekonomický status a jiné. Podmínky mohou použité strategie zlehčovat nebo naopak ztěžovat. (Strauss, Corbinová, 1999, s. 75) Mezi intervenující podmínky patří kategorie: problémy při spolupráci a úskalí sociální rehabilitace.

Strategie jednání a interakce

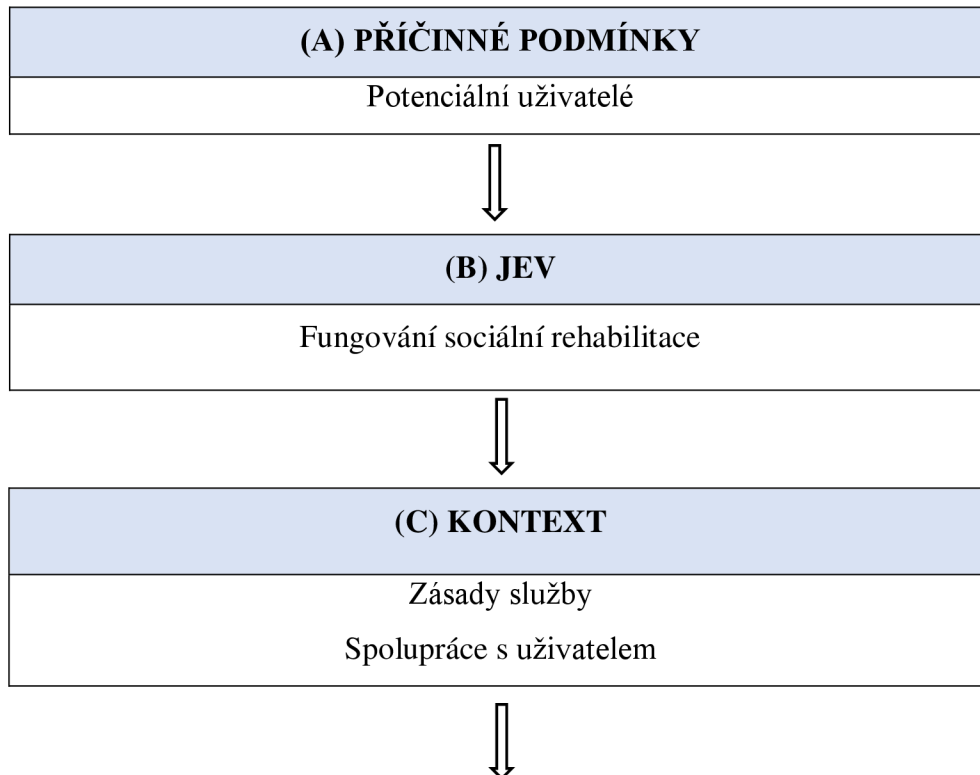
Jedná se o strategie pro zvládnání, vykonávání nebo reagování na jev za určitých definovaných podmínek. (Strauss, Corbinová, 1999, s. 76). Za strategie jednání byly zvoleny kategorie: pracovní postupy, působení pracovníka na uživatele, osobní plán, oblasti pomoci. Těmito postupy mají pracovníci snahu zvládnout problémy, se kterými se potýkají uživatelé sociální rehabilitace.

Následky

Jednání nebo interakce při reagování na jev má určité následky nebo výsledky. (Strauss, Corbinová, 1999, s. 78). Zde se jedná o: posun uživatele.

Dosazený paradigmatický model dle Strausse a Corbinové

Na základě proběhlé analýzy dat v rámci otevřeného kódování došlo k přiřazení kategorií k jednotlivým položkám modelu. Jako hlavní jev bylo dosazeno „*Fungování sociální rehabilitace*“, od něhož vyplývají ostatní položky. Tento jev také proniká do ostatních kategorií a je s nimi ve vztahu.



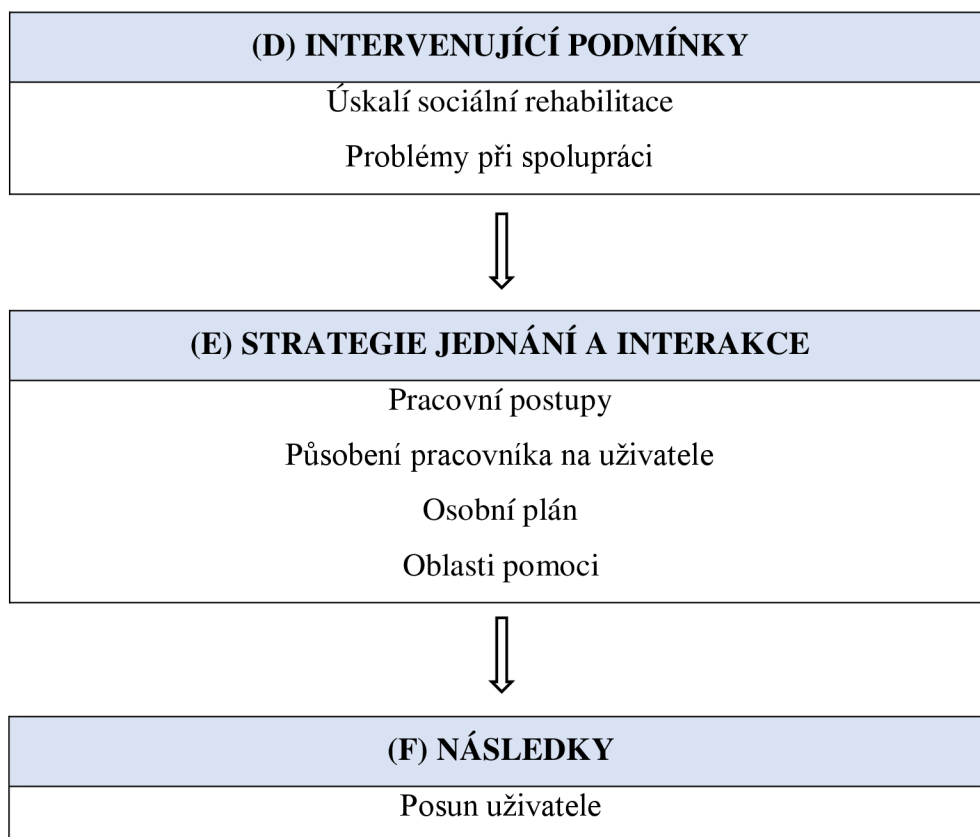


Schéma č. 1 – Dosazený paradigmatický model, Zdroj: autorka práce

4.6.4 Selektivní kódování

Proces selektivního kódování spočívá ve sjednocení vzniklých kategorií do zakotvené teorie. Jedná se o vyšší, abstraktnější úroveň analýzy, než je axiální kódování a je to posledním krokem zakotvené teorie. Má jasný postup, kdy nejprve dochází k vyložení kostry příběhu, následuje uvedení pomocných kategorií do vztahu k centrální kategorii na základě paradigmatu, a v poslední řadě probíhá ověřování těchto vztahů podle údajů, případně se doplňují kategorie, které je potřeba více upřesnit nebo rozvinout. (Strauss, Corbinová, 1999, s. 87)

Centrální kategorie

Centrální kategorie by měla být kategorií, která odpovídá zkoumanému jevu. (Strauss, Corbinová, 1999, s. 89). Na základě opětovného prostudování kódů vzniklých při otevřeném a následujícím axiálním kódování byla určeno jako centrální kategorie „*Sociální potřeba uživatele*“, která je nějakým způsobem provázána s ostatními kategoriemi a její význam vychází také z kostry příběhu. Podle Strausse a Corbinové (1999, s. 89) je možné ústřední jev pojmenovat dodatečně v případě, kdy se nenachází v dosud vytvořených kategoriích ta, která by byla dostatečně široká, abstraktní a pojímala by vše popsáné v příběhu.

Z uskutečněných rozhovorů vyšlo najevo, že sociální potřebnost uživatele je hlavním motivem pro vznik služby sociální rehabilitace. Tento pojem představuje problémovou životní situaci, ve které se uživatel aktuálně nachází, a ve které potřebuje podpořit.

Kostra příběhu

Služba sociální rehabilitace začíná navázáním kontaktu s uživatelem. Jedná se výhradně o bývalé uživatele azylového domu nebo domu na půl cesty. Nejčastěji službu využívají maminky s jejich dětmi, rodiny nebo mladiství dospělí ve věku od 18 do 26 let. Co se týká pracovníků v rámci této služby, tvoří je klíčoví pracovníci a pracovníci v sociálních službách. Počet uživatelů na jednoho pracovníka je určený v projektu, kterým se sociální rehabilitace řídí. Aktuálně může mít jeden pracovník maximálně tři uživatele a k nim jejich děti. Služba jako taková v době sběru dat funguje rok a půl. Důvodů pro vyhledání služby je hned několik. Vzhledem k tomu, že uživatelé opouští azylový dům případně dům na půl cesty, kde nad sebou měli dohled 24 hodin denně, 7 dní v týdnu se najednou ocitají v situaci, kdy mají strach, co s nimi bude, když jsou najednou na vše sami. Adaptaci neusnadňují ani předsudky ze strany společnosti, kterým často musí uživatelé čelit.

Spolupráce mezi pracovníkem a uživatelem vzniká v návaznosti na azylový dům či dům na půl cesty. Prvotní kontakt může být buď ze strany uživatele samotného nebo je mu nabídnuta ze strany pracovníka, v případě, že již v předchozí službě vše dobře fungovalo. Po vzájemné domluvě dojde k sepsání dohody a podmínek služby, které jsou uvedené ve standardech kvality služeb. Důležitým kritériem je sociální potřebnost, která se na základě různých hledisek určuje na škále od 1 do 5, dle samostatnosti uživatele v různých oblastech. Maximální délka spolupráce není výslovně nastavena, záleží opět na potřebách uživatele, ale je tam snaha o jeho úplné osamostatnění asi do 3 let od začátku spolupráce. Při počátcích spolupráce se sepíše smlouva s platností na půl roku, která obsahuje stanovené cíle na dobu tří měsíců. Po uplynutí stanovené doby dojde k vyhodnocení cílů a domluví se další postupy – tedy pokračování smlouvy nebo její úplné ukončení. V případě pokračování se sepisuje dodatek ke smlouvě s platností na rok. Cíle v osobních plánech uživatelů se často plánují na základě nedořešených cílů z předchozí spolupráce nebo se stanoví nové. Samotná spolupráce pak spočívá v pravidelných návštěvách domácnosti uživatele, kde se řeší naplánované cíle a hledají se tam další oblasti, ve kterých by mohl být pracovník nápomocný. Návštěvy zpočátku probíhají intenzivně – přibližně jednou za týden, postupně dochází k prodlužování termínů, a návštěvy jsou pak přibližně jednou za dva týdny, ale opět záleží na potřebách uživatele. Vždy se reaguje na aktuální situace a dění v jeho životě.

Při řešení cílů v osobních plánech může uživateli pomáhat buď klíčový pracovník, který se soustřeďuje především na oblast financí, spolupráci a jednání s úřady nebo nadacemi, nebo pracovník v sociálních službách, který je zaměřený více „prakticky“ a dojíždí za uživateli spíše na konkrétní činnosti jako jsou nácviky činností a pomoc v domácnosti, výpomoc při výchově nebo doučování dětí a další.

Sociální rehabilitace má i své zásady, které jsou platné jak pro uživatele, tak pro pracovníky. Důležitou roli hraje dobrovolnost, ve smyslu, že uživatel může kdykoliv dobrovolně do služby vstoupit, ale i z ní vystoupit bez udání důvodu. Neméně důležité je dodržování smluvených podmínek (například při návštěvě domova uživatele), které by v případě jejich porušení mohly pracovníka dostat do nepříjemných situací nebo je i ohrozit. Dalším významným bodem je vzdálenost bydlení, která je limitována do maximální vzdálenosti 30 kilometrů od Žamberka, také již zmíněná předchozí spolupráce z azylového domu či domu na půl cesty, a nebo zmíněná sociální potřebnost, kdy uživatel musí mít nějakou oblast, ve které chce pomoci od pracovníka.

Nejčastější oblasti, ve kterých je možné uživateli pomáhat jsou: bydlení a péče o domácnost, péče a rozvoj dětí včetně jejich doučování, finance – hospodaření, splácení dluhů a dalších poplatků, využití nabídky potravin nebo hygieny z potravinové banky, pomoc při jednání s úřady a nadacemi či duševní podpora při těžké životní situaci uživatele. Pracovníci jsou uživatelům velkou oporou. Již od předchozí spolupráce spolu mají vybudovaný blízký vztah, už se znají, mají se o koho opřít, a právě proto zůstává uživatelům v sociální rehabilitaci ten klíčový pracovník, kterého měli v azylovém domě nebo v domě na půl cesty.

Pracovníci v sociální rehabilitaci se při spolupráci s uživateli potýkají s nejrůznějšími problémy. Nejčastěji se jedná o opakované odkládání a rušení naplánovaných schůzek, dále rodinní příslušníci narušující průběh konzultací, také pasivita uživatele – tímto jednáním může dojít k ukončení spolupráce, protože uživatel dává najevo, že pomoci nepotřebuje. Dalším problémem může být i méně vyhovující sociální zázemí, zhoršení fungování uživatele, které pramení z nižšího dohledu ze strany pracovníka, a nebo nedostatek příjmů, čímž uživatelé nemají tolik možností pomoci.

Aby mohla spolupráce fungovat na kvalitní úrovni, jsou jistá očekávání na osobnost pracovníka. Mezi nejvýznamnější patří: odborná způsobilost, lidskost a empatie, ochota pomáhat, respektování druhých, komunikační dovednost, odpovědnost, flexibilita a zkušenost v oboru.

Pracovníci se v sociální rehabilitaci potýkají s jejími problémy a úskalími. Prvním z nich je neznalost služby ze strany veřejnosti, a proto lidé často nevědí, co si pod službou mají představit. Další tvoří povinný počet uživatelů a povinný počet hodin, kdy v případě nesplnění těchto stanovených podmínek musí organizace vracet peníze. Pak také nedostatek sociálních bytů pro uživatele, s tím často souvisí i nedostatek vhodných uživatelů. Problémem je například i získávání financí. Při řešení často náročných situací, a jako prevence syndromu vyhoření je proto důležitá psychohygienu pracovníků. Nejvíce jim pomáhá nenosit si práci domů, stanovit si své pracovní limity, trávit svůj volný čas s blízkými a především najít si volnočasové aktivity, nejlépe z úplně jiného oboru, aby se člověk mohl úplně oprostít od jejich práce. Pracovníkům pomáhá i sama organizace. Mají možnost řešit své problémy v rámci supervizí, nebo při pravidelných týmových poradách, dále při setkávání domů na půl cesty, kde mohou sdílet své zkušenosti a zážitky, a samozřejmě pracovníci řeší problémy se svými kolegy, protože někdy mívají společné uživatele.

V případech, kdy pracovníci sami na problémy uživatelů nestačí, mají možnost spolupracovat s dalšími subjekty. Mohou to být například úřady, nadace, které pomáhají uživatelům především materiálně, dále školy, díky kterým lze rozšířit povědomí o službě, také kurátoři, občanské poradny nebo krizová centra.

Na základě pomoci uživateli dochází k postupnému rozvíjení jeho kompetencí, což ho posouvá vpřed. Díky působení pracovníka získává větší jistotu v jeho novém životním startu, při osamostatňování se. Je schopnější v hospodaření s financemi, v udržení si svého bydlení nebo péči o děti a domácnost, což je pro běžné fungování ve společnosti to nejdůležitější.

Ačkoliv se jedná o práci náročnou, zaujímají pracovníci ke svému zaměstnání pozitivní vztah, a jejich práce je naplňuje. Pro některé je dokonce životním poselstvím, protože vidí, že to má smysl a odchází s dobrým pocitem, že někomu pomohli. Najdou se však některé možnosti, které by mohly kvalitu služby zvýšit a zlepšit. Největší problémy skýtá nastavení projektu – především co se týká počtu hodin a uživatelů, dále výše zmíněný nedostatek sociálních bytů pro uživatele, a také nedostatečná informovanost, s čímž se pojí nízké povědomí a předsudky vůči službě, ale i vůči pracovníkům v této oblasti.

V další části je nezbytné uvést vztahy mezi centrální kategorií a ostatními kategoriemi.

Sociální potřeba uživatele a Potenciální uživatelé

Při odchodu z azylového domu nebo domu na půl cesty se uživatelé nachází v situaci, že najednou neví, co s nimi bude, jak sami vše zvládnou. Jednak se mnohdy stěhují do měst, kde nikoho neznají, neorientují se v nich, ale také byli zvyklí na neustálý dohled a dril ze strany pracovníků. Jejich obavám nepomáhají ani společenské předsudky, které mají na jejich úspěšnost v další životní kapitole velký vliv. Vztah mezi kategoriemi lze spatřit v tom, že potenciální uživatel je už sám o sobě nositelem sociální potřeby. Přichází, protože potřebuje pomoc při řešení jeho životních obtíží, do kterých se dostal. K tomu mu právě pomáhá služba sociální rehabilitace.

Sociální potřeba a Fungování sociální rehabilitace

Vztah mezi těmito kategoriemi můžeme určit následovně. Vzhledem k tomu, že je sociální rehabilitace návaznou službou na azylový dům nebo dům na půl cesty, vychází se z potřeb uživatele, který využíval podpory a pomoci právě již v předešlém zařízení. A jelikož se rozhodl službu využívat i nadále, potřeba přetrvává a pracuje se na jejím snižování. Situace potřeby se hodnotí na základě kritérií, která vychází z úrovně samostatnosti uživatele. Další postupy, pravidla nebo předpisy je možné dohledat ve standardech kvality služeb.

Sociální potřeba a Zásady služby

Mezi zásadami služby se přímo objevil kód sociální potřeby, kdy by se měl uživatel ocitát v nepříznivé situaci, aby mu mohla být poskytnuta pomoc. Aby bylo možné sociální potřeba uživatele řešit, je nutné znát zásady sociální rehabilitace. Mezi zásady patří dobrovolnost, kdy pracovníci (ačkoliv jsou uživatelé ve špatné situaci) nemohou uživatele ke spolupráci nutit. Dalšími zásadami je dodržování stanovených podmínek a soulad s cíli služby, předchozí spolupráce – to znamená návaznost nynější služby a vzdálenost bydlení uživatele, která je limitována třiceti kilometry.

Sociální potřeba a Spolupráce s uživatelem

Vztah mezi spolupráci a sociální potřebou je takový, že spolupráce s uživatelem se odvíjí od sociální potřeby. Na základě aktuální potřeby uživatele totiž probíhají návštěvy jejich domácnosti a s tím související intenzita návštěv. Vždy se reaguje na situaci, které se v danou chvíli života odehrávají. Délka spolupráce je stanovena na přibližně tři roky, v případě

potřeby uživatele se může měnit. Pokud by nedocházelo k pravidelným návštěvám uživatele, mohlo by docházet ke zhoršení jeho situace, protože již není navázán každodenní kontakt a uživatel není pod neustálým dohledem.

Sociální potřebnost a Úskalí sociální rehabilitace

Sociální potřebnost ve vztahu k úskalím služby je pojímána tak, že úskalí mohou negativně ovlivňovat průběh řešení aktuální sociální potřebnosti toho uživatele. Jedním z úskalí je možné zatajování skutečností ze strany uživatele z důvodu snížení dohledu. S tím souvisí i nižší pracovní úvazek v rámci terénní služby, povinný počet uživatelů a hodin. Pokud by pracovníci neměli splněný stanovený počet, tak by museli vrátit peníze. Dalším problémem je nedostatek sociálních bytů, které uživatelé ke zvládnutí své situace potřebují. Často totiž pobývají v azylových domech nebo domech na půl cesty delší dobu, než by museli, protože nemají kam jít. Překážkou v sociální rehabilitaci je i neznalost této služby, kdy široká veřejnost a možní potenciální uživatelé nemají o azylových domech, domech na půl cesty, a tím i o sociální rehabilitaci dostatečné povědomí, což zapříčiňuje, že neví, na koho se mají obrátit, tudíž proklouznou pomyslným sítím a na řešení své aktuální situace zůstávají sami. V rámci výzkumného šetření bylo dále zjištěno, že úskalími jsou i nedostatek zkušeností pracovníků se službou, vyplývající z poměrně krátké doby fungování služby, dále nedostatek vhodných uživatelů a problematika získávání financí k fungování služby.

Sociální potřebnost a Problémy při spolupráci

Vztah mezi sociální potřebností a problémy při spolupráci můžeme vyjádřit tak, že problémy při spolupráci narušují efektivitu fungování sociální rehabilitace, a s ní spojené sociální potřeby uživatele. Jako největší problém se jeví opakované odkládání a rušení domluvených schůzek, což negativně ovlivňuje spolupráci a celkový posun uživatele. Jako další problémy můžeme uvést celkovou nespokojenost uživatele, jeho méně vyhovující sociální zázemí, nedostatek příjmů a rodinní příslušníci, kteří mohou narušovat hladký průběh schůzek. Vliv na spolupráci má také snížený dohled na uživatele ze strany pracovníka, protože ve chvíli, kdy nad uživateli není neustálá kontrola, přestanou některé věci řešit a mohou se dostat do potíží.

Sociální potřebnost a Pracovní postupy

Vztah mezi sociální potřebností a pracovními postupy lze popsat tak, že pracovní postupy jsou uplatňovány jako jisté kroky, jak řešit a zlepšovat stávající uživatelskou situaci. Na řešení se podílejí klíčoví pracovníci a pracovníci v sociálních službách, kteří mají rozdělené

činnosti v práci s uživateli. Ti se řídí rozpisy schůzek, na které se musí vždy pečlivě připravit, protože odjíždí do terénu. Jejich úkolem je také vyhledávat kontakty – respektive potenciální uživatele, domlouvat si s uživateli schůzky v domácnostech, řešit s nimi plány a stanovené cíle zaměřené na jejich potřeby. V případě dosažení cílů se dle potřeb uživatele vymezí cíle nové, na kterých může pokračovat spolupráce. Po proběhlé schůzce provede příslušný pracovník její zápis a zhodnotí dosavadní spolupráci, zda došlo u uživatele k nějaké změně či posunu.

Sociální potřebnost a Působení pracovníka na uživatele

Působení pracovníka na uživatele má za cíl snížit sociální potřeby uživatele, jeho míru závislosti na pracovníkovi a vést ho k větší samostatnosti, převzetí vlastní zodpovědnosti. Důležité je, aby si pracovník s uživatelem vybudoval blízký vztah založený na vzájemné důvěře. Pracovník je pro uživatele oporou, podporou a pomáhá jim začlenit se do společenského systému. Zároveň je stále nutný dohled a vedení, i když by se od toho mělo postupně upouštět. Uživatelé vědí, že když něco budou potřebovat, tak na to nejsou sami. Působení pracovníka by mělo mít pozitivní vliv na uživatele, aby bylo vidět, že služba sociální rehabilitace má smysl a význam.

Sociální potřebnost a Osobní plán

Jednotlivé sociální potřeby uživatele jsou ukotveny a formulovány v jeho osobním plánu. Na jeho vytváření se podílí on sám s pomocí klíčového pracovníka, kdy si nastaví jednotlivé cíle, na čem by chtěl spolupracovat, co by chtěl zlepšit a čeho by chtěl dosáhnout, ovšem vše musí být v souladu s nabídkou služby. Délka plánu se stanovuje na období tří měsíců, a poté se provede jeho vyhodnocení, kdy se domlouvá na základě potřebnosti pokračování nebo případné ukončení spolupráce.

Sociální potřebnost a Oblasti pomoci

Oblasti pomoci vyjadřují konkrétní potřeby uživatele, na kterých chce za pomoci pracovníka zapracovat a změnit je k lepšímu. Nejčastější sociální potřebou je otázka bydlení, kterého je obecně velký nedostatek, a při jeho hledání často vystupují na povrch předsudky. Velkou pomocí je i startovní byt, ten však může pomoci pouze jedné rodině, protože jich není více. S bydlením souvisí oblast financí, kdy pracovníci pomáhají uživatelům především při hospodaření s penězi, s placením nájmu a energií, případně dluhy. Dále mohou pracovníci pomáhat při péči o domácnost a děti uživatelů. Není výjimkou, že dochází k nácvičce činností v domácnosti, jako je vaření, pečení, praní, nákupy potravin... V rámci péče o děti jim pomáhají

se školní přípravou či navazováním vztahů s vrstevníky. Pracovníci také mohou v případě potřeby přivážet potraviny a hygienické potřeby z potravinové banky či oblečení na uživatele a jejich děti. Do dalších oblastí pomoci můžeme zařadit oslovování nadací, péči o duševní zdraví uživatele či jednání s úřady, kdy pracovníci pomáhají s vyplňováním různých formulářů a žádostí.

Sociální potřeba a Posun uživatele

Naplněním sociálních potřeb uživatele by na základě fungování služby sociální rehabilitace mělo dojít k celkovému posunu uživatele. U uživatelů lze spatřit rozvoj osobnosti, získání jistoty, kdy i po ukončení spolupráce vědí, jak mají postupovat v případě nově vzniklých problémů, dokáží hospodařit s finančními prostředky tak, aby si mimo jiné udrželi své bydlení.

4.7 Shrnutí výsledků výzkumného šetření

Cílem této práce je objasnit význam terénní služby sociální rehabilitace z pohledu pracovníků, kteří pracují v rámci této služby s bývalými uživateli azylového domu či domu na půl cesty ve městě Žamberk. Ve stávající kapitole by mělo dojít ke zodpovězení předem stanovené jedné hlavní a tří vedlejších výzkumných otázek na základě srovnání výpovědí jednotlivých informantů.

Hlavní výzkumná otázka:

Jaký význam má terénní služba sociální rehabilitace z pohledu pracovníků azylového domu a domu na půl cesty ve městě Žamberk?

Služba má podle výpovědí informantů význam a je smysluplná. Uživatelé se po opuštění azylového domu nebo domu na půl cesty nemusí strachovat, co s nimi bude dál, jak sami vše zvládnou a nebudou tak „hození do vody“. V předchozím zařízení totiž byli zvyklí, že jsou pod neustálou kontrolou, a kdykoliv, cokoliv potřebují, vědí, že některého z pracovníků na domě najdou. Najednou se ale ocitají sami, mají samostatné bydlení, finance, se kterými musí dokázat vydržet celý měsíc a další záležitosti, které by si měli dokázat zařídit – ať už v domácnosti, nebo na úřadech a dalších institucích. Pomocí sociální rehabilitace dochází k pozvolnému přechodu uživatele do samostatného života a k jeho postupnému osobnímu posunu. Díky pracovníkům získávají uživatelé oporu, podporu v začlenění se do systému, jistotu, mohou se o ně opřít nebo se s nimi poradit, zároveň díky navázané spolupráci není takové riziko, že by se uživatelé vrátili zpět do azylového domu/domu na půl cesty. Výhodou je také již vybudovaný vztah a vzájemná důvěra, což může spolupráci usnadňovat.

Vedlejší výzkumné otázky:

1. Jakým způsobem řeší pracovníci problémy, se kterými se potýkají uživatelé sociální rehabilitace?

Pracovníci mohou pomáhat uživatelům při řešení problémů v oblasti bydlení – v jeho nalezení, udržení, dodržování pravidel bytu, soužití se sousedy. Dále s finančními prostředky – zvládnout hospodařit s penězi, placení nájmu a dalších potřebných poplatků, splácení dluhů, také vypomáhají při péči o děti včetně nácvičku do školy, doučování, v péči o domácnost – nácvičky činností nebo v rámci jednání s úřady – doprovázení, vyplňování formulářů. Další možnost pomoci je prostřednictvím potravinové banky, kdy pracovníci uživatelům mohou přivést v případě nouze potraviny a hygienické potřeby. Pracovníci se snaží dávat uživatelům základ, co by měli dělat, když se něco stane, aby si byli schopni určité situace vyřešit sami.

2. Jak probíhá spolupráce pracovníků a uživatelů služby sociální rehabilitace?

Spolupráce se navazuje již v předchozím zařízení, to znamená buď v domě na půl cesty nebo v azylovém domě. Zde se sepíše půlroční smlouva a podmínky služby za pomoci klíčového pracovníka, který uživatelům zůstává stejný i v návazné terénní službě. Následně se vytváří osobní plán uživatele, který vychází z jeho aktuálních potřeb. Často se jedná o nedořešené cíle z předešlé spolupráce, případně se stanoví cíle nové. Cíle se vymezují na období tři měsíců. Po uplynutí půlroční smlouvy se uzavírá její dodatek, který má platnost na rok. Klíčoví pracovníci a pracovníci v sociálních službách dojíždí za uživateli do domácnosti na předem smlouvené schůzky. Ty zpočátku bývají velmi intenzivní, přibližně jednou za týden. Se zvýšením samostatnosti uživatele dochází k prodlužování návštěv, a to asi jednou za dva týdny – ovšem četnost schůzek záleží i na potřebách uživatele. Klíčoví pracovníci se v rámci konzultací zabývají většinou sepisováním žádostí na úřady a další instituce, nadacemi, záležitostmi v oblasti financí. Pracovníci v sociálních službách se zaměřují více prakticky, především nácivky v péči o domácnost a při výchově nebo doučování dětí. Po každé konzultaci si pracovníci na počítači vytváří zápis proběhlé schůzky. V případě dosažení všech vytyčených cílů dojde k jejich zhodnocení, a je možné vymezit si cíle nové. Pokud už není na čem pracovat nebo již uživatel necítí potřebu další spolupráce, může se spolupráce vyhodnotit a ukončit. Samotná délka spolupráce sice není výhradně limitována, ale pracovníci si představují zastabilizování uživatelů do období tři let.

3. Jak pracovníci hodnotí terénní službu sociální rehabilitace z hlediska efektivity znovuzачlenění uživatelů této služby?

Díky fungování služby mají uživatelé možnost posouvat se, rozvíjet svou osobnost a informanti v ní vidí smysl a přínos. Je ale důležité na uživatele intenzivně dohlížet, aby nesklouzli k negativnímu jednání. Při snaze o začleňování do společnosti často čelí předsudkům, na základě kterých mají uživatelé ztížené podmínky nebo možnosti. Společnost často nemá představu o osobách, které se v těchto službách mohou nacházet, není neobvyklé, že si veřejnost myslí, že se jedná o osoby drogově závislé nebo o osoby se zdravotním postižením. Dalším, často objevujícím se předsudkem je strach, že se jedná o nepřizpůsobivé spoluobčany, kteří budou problémoví, nebudou platit co mají, a nebo budou někde žebrot.

5 DISKUZE

Dle mého názoru patří zvolené téma diplomové práce mezi aktuální. Pokud bychom ho vztáhli na nynější situaci související s válkou na Ukrajině, do našich krajů přichází stále více uprchlíků, kteří často přebývají ve stanech či jiných provizorních příbytcích v centrech měst. Největší skupinu těchto uprchlíků tvoří maminky s dětmi, což je nejčastější cílová skupina, se kterou zaměstnanci v sociálních službách přichází do kontaktu a pracují s nimi. Proto by bylo dobré navázat s nimi terénní spolupráci a pomoci jim tak v jejich obtížných situacích.

Na základě vyhledávání jiných prací na obdobné téma jsem nenarazila na žádnou, která by odpovídala mnou zvolenému tématu. Velice často se objevovaly práce vztahující se na odlišnou věkovou kategorii – děti nebo s čím jsem se setkávala při vyhledávání nejvíce je, že rehabilitace probíhá nejčastěji u osob se zdravotním postižením nebo drogově závislých.

Jednou z nich je bakalářská práce Bc. Adély Kosourové z Masarykovy univerzity z roku 2010, která nese název *Role neziskového sektoru v hierarchii sociálních služeb z pohledu pracovníků*. Zde se výzkumnice v jedné z kapitol teoretické části zaměřuje na sociální rehabilitaci ve spojitosti s metodou podporovaného zaměstnání, které pomáhá sociálně nebo zdravotně znevýhodněným osobám nalézt a udržet si zaměstnání na trhu práce za účasti osoby působící v nestátní neziskové organizaci, která je na této cestě podporuje. Ve výzkumné části byly prováděny rozhovory s pracovníky z neziskových organizací zaměřené na postavení neziskového sektoru v rámci sociálních služeb.

Jako další uvádím bakalářskou práci Jany Šobotníkové z Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích z roku 2015, která se jmenuje *Sociální služba sociální rehabilitace svobodných matek v Dětském centru Jihočeského kraje ve Strakoniciích*. V tomto pobytovém zařízení je služba zaměřená pouze na oblast péče o dítě, a vytváří se každodenní záznamy o uživatelkách. Výzkumná část probíhala pomocí metody rozhovorů, jež byly vedené se 6 matkami, které využívají službu sociální rehabilitace. V Jihočeském kraji není dostatek azylových domů, a pokud se tam nějaká matka dostane, tento druh pomoci se tam neposkytuje. Z výsledků vyšlo najevo, že je služba prospěšná pro matky samoživitelky především proto, že pomáhá upevňovat pozitivní vztah mezi matkou a dítětem, a také napomáhá v prevenci umístování dětí do ústavních zařízení.

Závěr

Diplomová práce s názvem *Služba sociální rehabilitace z pohledu pracovníků azylového domu a domu na půl cesty ve městě Žamberk* se zabývala významem terénní služby sociální rehabilitace z pohledu pracovníků, kteří pracují v rámci této služby s bývalými uživateli azylového domu či domu na půl cesty. Vybrala jsem si právě tuto službu, protože pojem sociální rehabilitace si může mnoho lidí ve společnosti spojit s nějakou službou pro osoby se zdravotním postižením. Co se týká skupiny výběru informantů, zvolila jsem si ji proto, že z mého pohledu je práce sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách především psychicky náročná, a tak jsem chtěla poznat službu sociální rehabilitace jejich očima.

Teoretická část vysvětluje problematiku daného tématu a její zpracování vycházelo z odborné literatury. Výzkumná část v úvodu vymezuje cíle a otázky výzkumného šetření. Na základě povahy cíle a tří výzkumných otázek byl zvolen kvalitativní výzkum, konkrétní metodou byla zakotvená teorie. Sběr dat proběhl pomocí metody polostrukturovaného rozhovoru, který čítal 28 otevřených otázek. Co se týká výzkumného vzorku, ten tvořilo 5 informantů, konkrétně se jednalo o ty zaměstnance azylového domu a domu na půl cesty ve městě Žamberk, kteří jezdí do terénu za uživateli v rámci služby sociální rehabilitace. Další část práce se již zabývala výsledky výzkumného šetření. Nejprve proběhla analýza všech rozhovorů, kdy došlo ke zodpovězení všech dvaceti osmi otázek z polostrukturovaného rozhovoru, poté následovalo kódování získaných dat. Konkrétně se jednalo o otevřené, axiální a selektivní kódování. V otevřeném kódování vzniklo celkem 124 kódů, které byly seskupeny na základě podobnosti do 21 kategorií.

Dle mého názoru došlo ke zodpovězení všech výzkumných otázek, protože informanti odpovídali tak, že bylo možné jejich odpovědi ucelit a přiřadit k výzkumným otázkám.

Na základě odpovědí informantů vyšly najevo oblasti, které by zajisté stály za hlubší prozkoumání. Pro příklad samotný projekt sociální rehabilitace. Zajímavé by mohlo být provést výzkumné šetření týkající se vnímání služby i s uživateli, a následně obě skupiny informantů porovnat.

Výsledky výzkumného šetření by mohly pomoci rozšířit povědomí jednak o službě sociální rehabilitace, ale také obecně o azylových domech a domech na půl cesty mezi veřejnost, ale i subjekty jako jsou úřady nebo školy. Zároveň by výsledky mohly sloužit jako inspirace pro vznik této terénní služby i na dalších místech, případně ve větším měřítku, ve smyslu poskytování služby i cizím osobám.

Seznam použité literatury

- 1) ADÁMEK, Pavel. *Společenská odpovědnost firem, neziskového sektoru a veřejné správy: distanční studijní text*. Karviná: Slezská univerzita, Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné, 2019. ISBN 978-80-7510-370-3.
- 2) BROŽ, Miroslav, Petra KINTLOVÁ a Ladislav TOUŠEK. *Kdo drží Černého Petra: sociální vyloučení v Liberci, Plzni a Ústí nad Labem*. [Praha]: Člověk v tísní – společnost při České televizi, c2007. ISBN 978-80-86961-27-9.
- 3) CALTOVÁ HEPNAROVÁ, Gabriela. *Sociální znevýhodnění jako determinanta vzdělanostních perspektiv dětí – pohled do rodinného zázemí*. Brno: Paido, 2020. ISBN 978-80-7315-271-0.
- 4) CORBIN, Juliet M. a Anselm L. STRAUSS. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Přeložil Stanislav JEŽEK. Boskovice: Albert, 1999, 196 s. SCAN, 2. ISBN 808583460X.
- 5) DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. *Sociální determinanty zdraví u seniorů žijících v Jihočeském kraji*. Praha: NLN, s.r.o., Nakladatelství Lidové noviny, 2016. ISBN 978-80-7422-546-8.
- 6) GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2., rozš. české vyd. Přeložil Vladimír JŮVA, přeložil Vendula HLAVATÁ. Brno: Paido, 2010, 261 s. ISBN 978-80-7315-185-0.
- 7) GOJOVÁ, Alice, Vendula GOJOVÁ a Marie ŠPILÁČKOVÁ. *O způsobech zvládnání chudoby z perspektivy rodin – podněty pro sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2014. ISBN 978-80-7464-492-4.
- 8) GULOVÁ, Lenka a Radim ŠÍP, ed. *Výzkumné metody v pedagogické praxi*. Praha: Grada, c2013, 245 s. Pedagogika. ISBN 978-80-247-4368-4.
- 9) KAJANOVÁ, Alena. *Proč selhává sociální práce se sociálně exkludovanými*. Praha: NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2017. ISBN 978-80-7422-613-7.
- 10) KELLER, Jan. *Exkluze jako sociální problém a jako otázka metodologická*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2014. ISBN 978-80-7464-490-0.
- 11) KLIMENT, Pavel. *Dvojitá optika bezdomovství*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2018. ISBN 978-80-7494-433-8.
- 12) KRAUS, Blahoslav. *Základy sociální pedagogiky*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014, 215 s. ISBN 978-80-262-0643-9.
- 13) MAREŠ, Petr. *Faktory sociálního vyloučení*. 1. Praha: VÚPSV, výzkumné centrum Brno, 2006. ISBN 80-87007-15-8.
- 14) MAREŠ, Petr, Markéta HORÁKOVÁ a Miroslava RÁKOCZYOVÁ. *Sociální exkluze na lokální úrovni*. Praha: VÚPSV, 2008. ISBN 978-80-7416-014-1.
- 15) MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008, 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

- 16) MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, 309 s. ISBN 978-80-7367-331-4.
- 17) MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2006, 332 s. Psyché. ISBN 80-247-1362-4.
- 18) NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Praha: Portál, 2003. ISBN isbn80-7178-741-8.
- 19) PERCY-SMITH, Janie. *Policy responses to social exclusion*. Philadelphia, PA: Open University Press, c2000. ISBN 0335204732.
- 20) PIERSON, John and Martin THOMAS. *Dictionary of Social Work: The Definitive A to Z of Social Work and Social Care*. Maidenhead: Open University Press, 2010, 560 s. McGraw-Hill Education. ISBN 9780335238811
- 21) RODGERS, Gerry, C. G. GORE a José B. FIGUEIREDO. *Social exclusion: rhetoric, reality, responses*. Geneva: International Institute for Labour Studies, 1995. ISBN 92-9014-537-4.
- 22) ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vydání druhé. Praha: Portál, 2014, 377 s. ISBN 978-80-262-0644-6.
- 23) VENCLÍK, Milan, Josef BÜRGER, Věra VOJÁČKOVÁ, et al. *Sociální podnikání v praxi*. Brno: Jihomoravský kraj, 2016. ISBN 978-80-905683-4-1.
- 24) VYMĚTAL, Jan. *Úvod do psychoterapie*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2010. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-2667-0.

Seznam elektronických zdrojů

- 1) Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s. *Krizové centrum Žamberk*. [online]. [cit. 2021-4-20]. Dostupné z: <https://pestalozzi.cz/sluzby/krizove-centrum-zamberk/>
- 2) Centrum J. J. Pestalozziho, o.p.s. *Služby*. [online]. [cit. 2021-4-20]. Dostupné z: <https://pestalozzi.cz/sluzby/>
- 3) Centrum sociální péče města Žamberk. [online]. [cit. 2021-4-20]. Dostupné z: <http://www.cspzamberk.cz>
- 4) Cesta pro rodinu, z.ú. *Azylový dům*. [online]. [cit. 2021-4-22]. Dostupné z: https://www.cestaprorodinu.cz/sluzby/azylovy_dum_a_krizova_pomoc/azylovy_dum-3-13-20.html
- 5) Cesta pro rodinu, z.ú. *Dětská skupina Maceška*. [online]. [cit. 2021-4-22]. Dostupné z: https://www.cestaprorodinu.cz/sluzby/rodinne_centrum_a_ds_maceska/detska_skupina_maceska-3-12-19.html
- 6) Cesta pro rodinu, z.ú. *Dům na půl cesty*. [online]. [cit. 2021-4-22]. Dostupné z: https://cestaprorodinu.cz/sluzby/dum_na_pul_cesty-3-14.html
- 7) Cesta pro rodinu, z.ú. *Kdo jsme*. [online]. [cit. 2021-4-22]. Dostupné z: https://www.cestaprorodinu.cz/kdo_jsme-33.html
- 8) Cesta pro rodinu, z.ú. *Klub bez klíče*. [online]. [cit. 2021-4-22]. Dostupné z: https://www.cestaprorodinu.cz/sluzby/rodinne_centrum_a_ds_maceska/klub_bez_klice-3-12-18.html
- 9) Cesta pro rodinu, z.ú. *Krizová pomoc*. [online]. [cit. 2021-4-22]. Dostupné z: https://www.cestaprorodinu.cz/sluzby/azylovy_dum_a_krizova_pomoc/krizova_pomoc-3-13-21.html
- 10) Cesta pro rodinu, z.ú. *Psychologické poradenství*. [online]. [cit. 2021-4-22]. Dostupné z: https://cestaprorodinu.cz/sluzby/psychologicke_poradenstvi-3-86.html
- 11) Cesta pro rodinu, z.ú. *Rodinné centrum*. [online]. [cit. 2021-4-22]. Dostupné z: https://www.cestaprorodinu.cz/sluzby/rodinne_centrum_a_ds_maceska/rodinne_centrum-3-12-17.html
- 12) Cesta pro rodinu, z.ú. *Sociální rehabilitace*. [online]. [cit. 2021-4-22]. Dostupné z: https://cestaprorodinu.cz/sluzby/socialni_rehabilitace-3-80.html
- 13) Cesta pro rodinu, z.ú. *Studio grafiky a kreativní tvorby*. [online]. [cit. 2021-4-22]. Dostupné z: https://www.cestaprorodinu.cz/sluzby/studio_grafiky_a_kreativni_tvorby-3-15.html
- 14) Český statistický úřad. *Města okresu Ústí nad Orlicí*. [online]. [cit. 2022-5-20]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/165603907/1300722203.pdf/de05fcca-74d5-40b6-bfa0-6a9825cfe369?version=1.1>

- 15) Český statistický úřad. *Příjmy a životní podmínky domácností - 2021*. [online]. [cit. 2022-4-23]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/prijmy-a-zivotni-podminky-domacnosti-r4hlvpcwox>
- 16) Eurostat. *One in five people in the EU at risk of poverty or social exclusion*. [online]. [cit. 2022-5-13]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/edn-202110151#:~:text=In%202020%2C%20there%20were%2096.5,data%20published%20by%20Eurostat%20today>.
- 17) Evropský sociální fond České republiky. *Podpora inovačního prostředí*. Příloha č. 2 – Definice oprávněných cílových skupin [online]. 14. října 2016 [cit. 2021-4-15] Dostupné z: <https://www.esfcr.cz/documents/21802/808997/Příloha+č.+2++Definice+oprávněných+cílových+skupin/46e2e73e-42a0-420f-8309-9107015c7d9c>
- 18) Gabal Analysis & Consulting (GAC spol s.r.o.) *Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti* [online]. In: Praha, 15. srpna 2006 [cit. 2021-5-16]. Dostupné z: https://www.gac.cz/userfiles/File/nase_prace_vystupy/GAC_MAPA_analyza_SVL_aAK_CJ.pdf?langSEO=documents&parentSEO=nase_prace_vystupy&midSEO=GAC_MAPA_analyza_SVL_aAK_CJ.pdf
- 19) HONDA, Syuji. *Social Situation Monitor* [online]. In: [cit. 2021-5-13]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1049&langId=en>
- 20) KOTÝNKOVÁ, Magdalena. *Rozsah a průběh sociálního vyloučení v české společnosti*. Sborník prací fakulty sociálních studií brněnské univerzity [online]. 2000, 11 [cit. 2021-4-14]. Dostupné z: <https://docplayer.cz/29887369-Rozsah-a-prubeh-socialniho-vylouceniv-ceske-spolecnosti.html>
- 21) MAREŠ, Petr, SIROVÁTKA, Tomáš. *Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začleňování (inkluzie) – koncepty, diskurz, agenda*. Sociologický časopis. Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2008, s. 271-294 [online]. [cit. 2021-4-14]. Dostupné z: https://www.inkluzivniskola.cz/sites/default/files/uploaded/Socialni_vylouceniv_exkluze_a_socialni_zaclenovani_inkluze.pdf
- 22) Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Akční plán 2021-2023 Strategie sociálního začleňování 2021-2030*. [online]. [cit. 2021-5-23]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Akční+plán+2021-2023+Strategie+sociálního+začleňování+2021-2030.pdf/16821060-78d2-c022-b400-8ca94d468d7b>
- 23) Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Co je komunitní plánování sociálních služeb a kdo jsou jeho hlavní aktéři* [online]. 23. září 2020 [cit. 2021-4-20]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/co-je-komunitni-planovani-socialnich-sluzeb-a-kdo-jsou-jeho-hlavni-akteri>
- 24) Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Sociální začleňování* [online]. 11. května 2020 [cit. 2021-4-14]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/socialni-zaclenovani>

- 25) Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Strategie sociálního začleňování 2021–2030*. [online]. [cit.2021-5-23]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Strategie+sociálního+začleňování+2021-2030.pdf/fdf1647d-ebf7-efe3-e797-efcf865cb171>
- 26) Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Životní a existenční minimum* [online]. 31. března 2022 [cit. 2022-4-25]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/zivotni-a-existencni-minimum>
- 27) Oficiální stránky města Ústí nad Orlicí. *Komunitní plánování* [online]. [cit. 2021-4-20]. Dostupné z: <https://www.ustinadorlici.cz/cs/mesto/organizace-mesta/socialni-sluzby/komunitni-planovani>
- 28) Oficiální stránky města Žamberk. *Současnost* [online]. [cit. 2021-4-20]. Dostupné z: <http://www.zamberk.cz/index.php?ids=400>
- 29) O nás. *Agentura pro sociální začleňování* [online]. [cit. 2021-5-16]. Dostupné z: <https://www.socialni-zaclenovani.cz/o-nas/>
- 30) Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky. *Listina základních práv a svobod* [online]. [cit. 2021-5-23]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>
- 31) Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky. *Ústava České republiky* [online]. [cit. 2021-5-23]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/docs/laws/constitution.html>
- 32) Rada Evropy (RE) [online]. 31. března. 2015 [cit. 2021-5-14]. Dostupné z: <http://www.radaevropy.cz>
- 33) Registr poskytovatelů sociálních služeb. [online]. [cit. 2021-4-20]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socereg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1622455566676_13
- 34) Sdělení č. 209/1992 Sb. ze dne 18. března 1992, *o sjednání Úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod a Protokolů na tuto Úmluvu navazujících*. [online]. [cit. 2021-5-23]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-209>
- 35) TOUŠEK, Ladislav. *Sociální vyloučení a prostorová segregace*. AntropoWeb. Plzeň: Katedra Antropologických a historických věd při FF, ZČU, 2007, s. 12-26 [online]. [cit. 2021-4-14]. Dostupné z: http://www.antropoweb.cz/webzin/achive_old/webzin_2-3_2007/AntropoWEBZIN%202-3_2007.pdf
- 36) Úřad práce České republiky. *Job club*. [online]. [cit. 2021-4-25] Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/job-club>
- 37) Vláda České republiky. *Strategie Evropa 2020 a ČR*. [online]. [cit. 2021-5-23]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/evropske-zalezitosti/evropske-politiky/strategie-evropa-2020/cr/eu-2020-a-cr-78696/>
- 38) Vyhláška č. 95/1974 Sb., ze dne 15. srpna 1974, *o Mezinárodní úmluvě o odstranění všech forem rasové diskriminace*. [online]. [cit. 2021-5-23]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1974-95>

- 39) Vyhláška č. 120/1976 Sb., ze dne 10. května 1976, *o Mezinárodním paktu o občanských a politických právech a Mezinárodním paktu o hospodářských, sociálních a kulturních právech*. [online]. [cit. 2021-5-23]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1976-120>
- 40) Zákon č. 45/2013 Sb. ze dne 30. ledna 2013 *o obětech trestných činů a o změně některých zákonů (zákon o obětech trestných činů)*. In: *Zákony pro lidi*. [online]. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2013-45>
- 41) Zákon č. 89/2012 Sb. ze dne 3. února 2012 *občanský zákoník*. In: *Zákony pro lidi*. [online]. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>
- 42) Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 *o sociálních službách*. In: *Zákony pro lidi*. [online]. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>
- 43) Zákon č. 111/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 *o pomoci v hmotné nouzi*. In: *Zákony pro lidi*. [online]. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-111>
- 44) Zákon č. 117/1995 Sb. ze dne 26. května 1995 *o státní sociální podpoře*. In: *Zákony pro lidi*. [online]. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995117?text=státní+sociální+podpora>
- 45) Zákon č. 329/2011 Sb. ze dne 13. října 2011 *o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a o změně souvisejících zákonů*. In: *Zákony pro lidi*. [online]. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-329>
- 46) Zákon č. 582/1991 Sb. ze dne 17. prosince 1991 *o organizaci a provádění sociálního zabezpečení*. In: *Zákony pro lidi*. [online]. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-582>
- 47) Zákon č. 589/1992 Sb. ze dne 20. listopadu 1992 *o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti*. In: *Zákony pro lidi*. [online]. Dostupný také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-589>

Seznam zdrojů použitých obrázků

- 1) Obrázek č. 1 – Osoby ohrožené chudobou nebo sociálním vyloučením. [online]. říjen 2021 [cit. 2022-5-13]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/4187653/11581527/WEB1+FINAL.png>
- 2) Obrázek č. 2 – Činnosti spadající pod organizaci Cesta pro rodinu. [online]. [cit. 2021-4-22]. Dostupné z: https://www.cestaprorodinu.cz/kdo_jsmes-33.html

Seznam zkratek

AD – Azylový dům

aj. – a jiné

apod.- a podobně

ČR – Česká republika

DPC – Dům na půl cesty

ESFČ – Evropský sociální fond České republiky

EU – Evropská unie

GAC – Gabal Analysis & Consulting

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

NNO – Nestátní nezisková organizace

NZDM – Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

o.p.s. – Obecně prospěšná společnost

Sb. – Sbírka zákonů

s.r.o. – Společnost s ručením omezeným

syndrom CAN – Syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte

z.ú. – Zapsaný ústav

Seznam tabulek

1) Tabulka č. 1 – Výzkumný soubor (s. 38)

Seznam schémat

1) Schéma č. 1 - Dosazený paradigmatický model (s. 73-74)

Přílohy

Přepis rozhovoru – Informant č. 1

Délka rozhovoru: 35 minut 28 vteřin

T: Tak můžete mi nejdříve říct něco o sobě?

I1: Tak jmenuji se XXX, na podzim mně bude pětáctýřicet a pracuju tady jako pracovnice v sociálních službách, teď vlastně to bude pátým rokem... Vlastně nastupovala jsem sem jakoby na výpomoc, pak mně bylo nabídnuto udělat si kurz pracovníka v sociálních službách a vlastně od té doby tady vlastně takhle vykonávám tuhle činnost.

T: A v jakém oboru máte to Vaše vzdělání?

I1: Já jsem vlastně studovala rodinnou školu s maturitou. Takže tam jsme měli od každého něco, takže jsme se učili, já nevím jak tu zdravotní péči – byli jsme i na praxi v nemocnici, tak takový to vaření, šití... od všeho trošku. Takže vlastně já jsem vždycky jakoby tíhla k tomuhle tomu. Bavila mě práce jakoby takový to tvoření, vyrábění. A vlastně já jsem prošla úplně celou organizací. Byla jsem v rodinném centru, kde jsem vedla jakoby, tam byl jeden dopolední program pro maminky s dětma – pro maličké děti, takže takovou tu výtvarku, pak jsem byla ještě v domě na půl cesty, takže tam jsem měla jako s těma uživatelema pracovní terapii, takže tak...ale opravdu tím, že jsem měla úvazky takhle všude, tak pak to bylo jako hodně už, že už jsem si říkala: „musím někde ubrat“. Takže teďko už vlastně mám jenom tady a mám tu sociální rehabilitaci. A bohatě to stačí takhle. Práce mě hrozně baví.

T: Když teď přejdeme k uživatelům sociální rehabilitace. S jakou skupinou uživatelů přicházíte do kontaktu?

I1: Já mám vlastně teďka dvě klientky, dvě uživatelky plus jejich děti. Měla jsem tu vlastně čtrnáct dní ještě jednu jakoby rodinu, ty jsem vlastně poznala, když byli nějakou dobu v domě na půl cesty, byla to mladá rodina, kde mají tři chlapce, tři děti, takže tam jsem vlastně docházela. Tady máme startovací byt pro ně, takže bydlí tady v Žamberku a tam ta práce byla docela intenzivní, protože vlastně maličké děti – jeden školní, ten má hodně tíky, vývojovou dysfázii, je to takový docela s ním i náročný, pak vlastně malej čtyřletý no a pak se jim narodil vlastně nebo mají ještě ročního. Je to teda romská rodina, no tak to jsou tyhle a ty už jsem teďka vlastně přenechala kolegyni v domě na půl cesty, protože jsem toho jakoby měla hodně a je lepší, když si je vezme někdo, kdo je zná, protože my se většinou snažíme tady když máme my ty klientky, tak je taky nedáváme. Snažíme se nedávat, aby k nim dojížděli z domu na půl cesty, jo? Taková ta návaznost už tam je, takže to jsme udělali takhle. Jsou to prostě uživatelé,

co byli buď tady, anebo v domě na půl cesty, jo? Není to, že by prostě byli někde cizí, co si nás zavolali. Je to prostě sociální rehabilitace tady pro tuhleto vlastně, pro ten azylový dům.

T: Takže kdyby si zavolal někdo cizí, že má zájem, tak to takhle nefunguje?

I1: Ne, ne, ne, ne. To je vlastně taková ta návazná služba, jo? My jsme to takhle ani nechtěli. Takže vlastně my už je známe, a i oni nás jakoby znají, takže i ta spolupráce už pak tam jako je taková jiná, jo? Je to prostě takhle.

T: Ještě by mě zajímalo, jaké jsou nejčastější důvody vyhledání této služby uživateli?

I1: No, tak tady vlastně tím, že my jsme jim tu pomoc nabídli nebo oni nás třeba sami osloví, když jsou tady. Ono my to tam máme limitovaný třiceti kilometrama, jo? Může to bejt plus mínus jeden, dva kilometry, ale je to tam limitovaný. Teďka se nám třeba stěhuje jedna paní s dcerou, chtěla po nás taky jestli bysme jako nejezdili za ní, ale už to je někde za XXX, už to je třicet sedm kilometrů a už by nám to neprošlo, jo? Tam fakt jako my se musíme vejít aspoň do těch třiceti dvou. Většinou nás oni osloví třeba sami nebo my jim tu službu nabídneme. Klíčové pracovníce, když už vědí, že tady budou vlastně klienti končit, tak jim to nabídne a oni většinou chtějí spolupracovat. Takže spíš takhle. Tím, že už nás tady vlastně znají, tak ten vztah tam je takový bližší.

T: Máte nějaké další podmínky pro navázání služby s uživatelem kromě těch kilometrů, co jste zmiňovala?

I1: No tak ty kilometry, no. A myslím si, že asi nic jinýho tam není. To Vám spíš řekne další pracovníce, ta klíčová. Vím, že tam je taky dostupnost, ty kilometry, jo? Ale jinak fakt nevím, co by tam mohlo bránit. My tam jsme v tý sociální rehabilitaci: paní vedoucí, pak tam jsou sociální pracovníci, to jsou klíčoví pracovníci a já jako pracovníce v sociálních službách. Klíčoví pracovníci s uživatelama udělají plány a tyhleto věci a já tam pak vlastně naplňuju ty plány, co oni tam mají, jo? Takže tam mám třeba nějakou péči o ty děti nebo nějaký to vaření, když chtějí pomoci nebo naučit tohle, tamto, nebo něco v bytě, jo?

T: A můžete mi říct, jak přesně probíhá spolupráce mezi Vámi a uživateli?

I1: No, tak říkám, tam se vlastně naváže ta spolupráce. První tam jede klíčová pracovníce, sepíší ten osobní plán, na čem by vlastně chtěla ta uživatelka spolupracovat. A pak vlastně podle toho už pak tam já vidím, jestli tam je něco pro mě nebo jestli tam je nějaká péče o ty děti nebo jestli to zvládne jenom ta klíčová pracovníce, jo? Je tam třeba i kolegyně jako klíčová pracovníce, má teďka jednu uživatelku a tam paní tak jako vařit umí výborně a péči o děti tam vlastně ona zvládá sama. Ale když pak jezdím vlastně k tý jedný uživatelce do XXX, tak vlastně

ta má malýho tříletýho a ona byla uživatelka kdysi tady, přítel byl ve vězení, ona si sehnala byt a pak nás vlastně požádala, jestli bysme mohly jako terénní služba s ní spolupracovat. Paní pochází z normální rodiny – je bílá, přítel je teda Rom. Musím říct, že trošku jsme s kolegyní vlastně měly strach, jak to bude, až se pán vrátí, jestli půjde do práce, ale chodí, ještě má i brigádu, vypomáhá i ta maminka vlastně její, a opravdu tam vidíte, že to funguje. Ale musím říct, že fakt jako tam jezdím ráda a mám z ní pocit, že ona je ráda i jako za nás jo?

T: Tak to je hezký. A konkrétně v jakých oblastech můžete uživatelům služby pomáhat?

I1: No, tak můžeme pomáhat vlastně... klíčový pracovník, ten spíš sepisuje takový ty na ty nadace věci, spíš co se jedná i ohledně těch financí, spolupráce s úřady. A já mám jako pracovnice v sociálních službách spíš jakoby na starosti pak pomoc v tý domácnosti, co se týče domácnosti – vaření, pomoc při výchově těch dětí, jo? Spíš tahle to máme prostě rozdělený. Takže se vždycky jakoby s tou klíčovou domluvíme, co, kdy, co ona potřebuje nebo dovezeme potraviny, když pak jsou potraviny z potravinový banky. A když nemůžu já, musím se zase řídit i těma směnama jak tady máme, tak zase třeba jede kolegyně nebo si paní i přijede z XXX pro to.

T: A teď se Vás zeptám, jak dlouho obvykle trvá spolupráce s uživateli sociální rehabilitace?

I1: No, tam zezačátku je ta práce jako hodně intenzivní, jo? Ale pak už vlastně bysme měli pomalu ty uživatele nechat. Když vidíme, že třeba už je to lepší, už nás tolik nepotřebují, tak už tam můžeme jezdit třeba jednou za čtrnáct dní a pomalu tu délku těch schůzek jakoby prodlužovat, jo? Takže já si myslím, že tam to není vyloženě limitovaný, myslím si ty dva roky jako, jo? Ale uvidíme...Můžou si i říct. Měli jsme třeba v domě na půl cesty uživatele a kolegyni řekli, že už dál nechtěj spolupracovat jo? Nemůžeme je nutit.

T: Takže se to normálně ukončí?

I1: Jojo, normálně se to ukončí. Protože ono to je trošku jiný. Tady je určitěj režim, určitej domovní řád, ale my už se musíme vždycky tady přepnout a musíme si uvědomit to, že my už jedeme vlastně k nim na návštěvu. O to to je možná i taková jako jiná práce s těma lidma, no.

T: A když s uživateli spolupracujete, tak pracujete pouze s tím uživatelem samotným nebo i s ostatními členy jeho rodiny?

I1: Jo, jo. I když no... Většinou ten plán je napsanej jakoby na tu uživatelku, co byla tady, ale samozřejmě tam pracujeme s těma dětma, ale s manželem nebo přítelem to né. My se třeba vidíme, pozdravíme se, samozřejmě zeptám se, co a jak, ale s nima už nespolupracujeme, jo?

Tam by to museli bejt třeba v domě na půl cesty, tam se stalo, že to byl mladej pár, oni tam nastoupili oba dva, byl to vlastně přítel s přítelkyní, pak se nastěhovali do bytu, takže tam vlastně už se spolupracuje s obouma dvouma. Ale takhle jinak ne. Nebo pak mám ještě uživatelku v XXX další, ta tady dřív vlastně taky byla, je to bývalá uživatelka, má dvě děti, ale žijou tam v tom bytě s babičkou, jo? Takže babička taky, ta nám třeba hodně skáče do těch konzultací nebo hodně nám do toho mluví, ale prostě tak tam už nedělám jako s babičkou.

T: Které problémy při spolupráci tak nejčastěji řešíte?

I1: No, tak problémy... Tak většinou že třeba Vám já nevím, ten den zavolají, že schůzku rušej, jo? To se třeba hodně opakovalo. Dá se to pochopit jednou za čas, jo? Jsme lidi, prostě vím, že se to stává, ale pak už jsem měla takový podezření, jako takový výmluvy.

T: Jak tohle řešíte?

I1: No... Většinou o tom udělám záznam. A pak taky vlastně ten klíčový pracovník to probere s tou uživatelkou nebo rodinou. Tady ty uživatele, co mám já teďka, ty uživatelky, tak ty jako bych řekla v pohodě. Ale jinak jsem tam právě měla tu rodinu z dépécé, jak už jsem tam teďka přestala chodit, tak u nich to bylo hodně intenzivní. My totiž máme jeden startovací byt pro tuhle sociální rehabilitaci tady v Žamberku, oni se tam vlastně z domu na půl cesty jakoby nastěhovali a tam byla ta podmínka, že vlastně tam budeme za nima jezdit, protože i oni chtěli s náma spolupracovat. Ale bylo to takový, že pak jsme si říkali, je to romská rodina a oni nám furt utíkali. Oni mají příbuzný v XXX a furt odjížděj. Pak jim utíkaj někde peníze, což jsme říkali: „Tak nejezděte tolik do toho XXX.“ Furt takový výmluvy.

T: A jak často ty uživatele navštěvujete?

I1: No, tak když to je v tom začátku, když se rozjíždí ta služba u toho uživatele, tak je to většinou jednou za týden třeba. Máme to tak, že jezdím třeba jeden týden já a druhý týden jezdí ta klíčová pracovnice, že se střídáme.

T: A jak velkou část Vaší pracovní náplně zabírá sociální rehabilitace?

I1: No tak je to vlastně na tu schůzku většinou, než si připravím ty věci i s cestou kolikrát když to je vlastně do tý XXX, tak musíte počítat i tu cestu. Pak než to napíšu, než se vlastně vrátím, takže s tím zápisem, se vším si myslím, že to je tak tři hodiny u tý jedný uživatelky, jo? Kolegyně to má třeba míň, že já se fakt snažím, když už tam teda jedu, abych tam nejela na půl hodiny. Ono se to nezdá, ale ona třeba fakt hodina zabere jenom ta příprava, cesta, plus ještě vlastně to okolo.

T: Můžete mi říct, kolik celkově uživatelů Vám v rámci sociální rehabilitace prošlo pod rukama?

I1: Teďka tím, že to je celkem nová služba, že se to jakoby pořád rozjíždí, tak já mám vlastně pořád tři klienty.

T: A jak dlouho služba funguje?

I1: Oni se nastěhovali do startovacího bytu v září, říjnu, takže od té doby nějak, od toho října. Takže jsme začali přibližně před půl rokem.

T: Dobře. A jaké máte pracovní postupy při práci s uživateli v rámci sociální rehabilitace?

I1: No já si to vždycky musím probrat. Ráno, když přijdu do práce, tak vlastně kouknu, už vím, že vlastně podle rozpisu, protože na nástěnce už máme takový tabulky, kam si vlastně s kolegyněmi píšeme kdo, kdy, kterej den pojedje, abychom vlastně měly i zamluvený auto, aby se nám nestalo, že obě dvě třeba pojedeme protože máme jenom jedno služební auto. A pak vlastně si připravím veškerý materiály, co potřebuju, recepty, jestli je potřeba šlehač nebo tady nějaký vybavení, tak si to ještě jakoby vezmu a vyrazím do terénu, takže jinak jako nepotřebuju nic takhle. Kolegyně si berou třeba notebooky ještě jo, když potřebujou psát, ale to já většinou nepotřebuju tohleto. Když potřebuju něco vytisknout, třeba nějaký recept, tak buď to uživatelkám přivezu vytištěný nebo to pak vytisknu, až přijedu, a máme vlastně v kanceláři takovej košíček a nad ním máme napsaný socreh a tam si dáváme, co tam potřebujeme na tu sociální rehabilitaci.

T: Když se Vás teďka zeptám na ten osobní plán. Můžete mi k němu něco říct?

I1: Tak je to většinou o tom, aby opravdu platili ten nájem včas, jestli tam jsou nějaký dluhy, jestli jsou zaplacený včas třeba odpady a takovýchle věci.

T: A co když uživatelé plán neplní?

I1: No zatím musím říct, že jako plněj. Ale když neplněj, tak většinou se to do toho hodnocení napíše – jakože: „uživatel nespoupracoval nebo nesplnil tohle a tohle...“ Ale kvůli tomu jako tu službu neukončíme. To by se musel stát fakt nějaký velkej přestupek, něco.

T: Teď bych se Vás zeptala, kolik uživatelů může v sociální rehabilitaci připadat na jednoho pracovníka?

I1: Tři. Máme to vyzkoušený a víc fakt nedáme.

T: A řešíte nebo radíte se s kolegy, když máte v rámci sociální rehabilitace nějaký problém s uživatelem?

I1: Jo, to určitě. Máme supervize, máme i týmový poradny. Jinak s kolegyněmi, když třeba něco nevím, nejsem si jistá, tak se poradím. A jako radíme se, když pak mně se něco nezdá, nebo i zase kolegyně potřebuje něco. Pak když toho je víc, tak to třeba probereme na tý poradě, kterou máme třeba jednou za měsíc nebo supervizi, když pak potřebujeme vyřešit nějaký problém s uživatelkou.

T: Spolupracujete při sociální rehabilitaci s nějakými organizacemi, institucemi?

I1: Ne, ne, ne ne. Myslím, v té sociální rehabilitaci ne jakoby. Byli jsme teda teďka na stáži, tam se spíš bude možná rozjíždět nějaká spolupráce, jak je to krizové centrum tam v XXX. Oni nám můžou dohodit nějaké klienty nebo i my jim, ale oni spíš to jsou takoví ty klienti spíš takový ty psychiatrický. Takže uvidíme.

T: Jste s uživateli služby v kontaktu i po ukončení spolupráce?

I1: Myslím si, že třeba co mám tu uživatelku, tak že určitě jako budeme, protože my si třeba i píšeme přes Messenger, jo? Ona mi třeba napsala, když se narodil malej, poslala mně jeho fotku, nebo i já třeba kolikrát jí pošlu fotku nějakýho receptu jen tak, jo? Je tam vidět ten bližší vztah. Protože si myslím, že tady bych to asi neudělala úplně, abych rozdávala čísla nebo si přidávala uživatelky, ale tohle už je trošku jiný, už to je bližší.

T: A myslíte si, že je služba sociální rehabilitace úspěšná?

I1: Myslím, že jo.

T: A v čem si myslíte, že má ta sociální rehabilitace pro uživatele největší přínos?

I1: No tak oni, když odejdou, tak vlastně mají strach, co bude – nověj byt, tamhle platit, tohle zařídit, jo? Tak možná strach z takovýho jakoby: „Jsem na to sám.“ Kór když to je ta maminka s dítětem, tak si myslím, že jsou rádi, že v nás mají takovou tu oporu a vědí, že když něco prostě potřebujou, že jim můžeme, když je to v našich silách pomoci, no.

T: Teďka se Vás zeptám trošku z jiné oblasti, která ale s Vaší profesí úzce souvisí. Jaké si myslíte, že jsou nejdůležitější předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka?

I1: Já si myslím, že hlavně taková ta lidskost, jo, aby to nebyl nějaký člověk, kterej fakt je přísněj, nevrlej, protivnej. A musí hlavně tu práci jako dělat rád a mít k ní nějaký vztah, protože bez toho by to podle mě nešlo. Sice někdy to bylo taky takový jako náročný, ale vždycky vím, že prostě přijedu sem, jsem spokojená, že jsem s něčím pomohla. Hlavně, aby ten člověk byl nějaký jo prostě naladěnej, milej, hodnej.

T: A jaká si myslíte, že je prestiž profese sociálního pracovníka ve společnosti?

I1: To si myslím, že pořád jsme tak jako... Já nevím, jak jinde, ale vím, když pak takhle se někde bavím třeba i s nějakou kamarádkou a ona kolikrát někdy ani neví, kdo to je sociální pracovník, anebo prej: „Ježiš, ty děláš v tom azylovém domě, vždyť to musí bejt strašný.“ Tak spíš jako ohlasy moc dobrý ne. Ale já tu práci mám ráda, jinak bych to asi nemohla dělat. Třeba chvílku jsem pracovala jako sekretářka, to mě vůbec jako nenaplnovalo, to oni jako tady i vědí, že já a počítač to jako... Ale prostě ta práce s lidma je práce s lidma, no. A vím, že to nemůže dělat každěj, jo, že prostě někdo k tomu ten vztah nemá. Mě možná i hodně motivovalo to, že vlastně syn, jak měl leukémii, jsou to čtyři roky, to mu bylo sedm roků, tak jsem si prostě říkala: „Tak to je konec světa, to nemůžeme zvládnout, co bude? To nedám.“ A pak mě to hrozně otočilo. Pak jsem si říkala, já vlastně těm lidem musím taky pomoct. Prostě od té doby to tak mám a chci těm lidem hrozně pomáhat. Takže od té doby mě i hrozně ta práce tady baví – jako mě už bavila dřív, ale teď mě to ještě víc jako motivuje, no. Fakt si říkám: „Ježíši Kriste, no tak jsou černý, vždyť to nevadí. Jsou to taky jenom lidi, jo? Potřebujou nějakou tu pomoc.“

T: To je tak hezké slyšet to nadšení. A jste podle Vašeho názoru adekvátně finančně ohodnocená?

I1: Jo, já si jako nestěžuju. A teď vlastně je mně umožněno chodit jenom na částečnej úvazek, takže já jsem jako spokojená. Jako samozřejmě mohlo by to bejt lepší, jako to neříkám, ale jsem spokojená a prostě říkám: „Vyjdou mně tady vstříc, když něco, protože mám vlastně jenom jakoby denní směny, nechodím na noc, někdy se stane, že jdu na odpoledne, víkend hodně málo, jo?“ Takže v tomhle klobouk dolů, prostě paní vedoucí tady. Myslím si, že máme i skvělej tým v tomhleto jo, že opravdu i vždycky paní supervizorka říká: „Ty jo, vy jste tady úplně jako super.“ Myslím si a říkám, že fakt chodím strašně ráda do práce, no. Víam, že paní ředitelka, když ty peníze jsou, tak že je prostě rozdělí mezi nás.

T: Ještě by mě zajímalo, jestli si myslíte, že má veřejnost o sociální rehabilitaci dostatečné povědomí?

I1: No, moc si myslím, že ne.

T: A co by mohlo pomoci?

I1: Já nevím, no. To jsme si taky říkali, trošku víc že začneme oslovovat i ty úřady, ale ono vlastně tím, že my můžeme navštěvovat stejně jenom klientky naše tady nebo z domu na půl cesty, tak ono asi jakoby... Ale i třeba tady spíš je problém ten, že oni nejsou ty byty. Ty sociální byty. Víam, že bychom měli třeba víc klientek, to jako jo, ale prostě nemůžou sehnat byty. Máme

tady uživatelku, která shání, já nevím, rok byt a teď teprve sehnala, je to jistý na devadesát devět celých devět procent. A ta uživatelka hnedka říkala: „Joo, doufám, že budete jezdit.“ Takže myslím si a vidím velkou překážku v tý sociální rehabilitaci ty byty. Jo, je to blbý, ale ty byty prostě nejsou, a to je velký úskalí tohodle. Kdyby ty byty byly víc, tak by ty maminky nemusely bejt tolik let v těch azylovejch domech nebo takhle poskakovat z azylovýho do azylovýho. Teď už taky paní XXX tady měla slíbenej byt, je to asi čtrnáct dní, tři tejdny, všechno super a pak paní z úřadu – ta to pronajímala, nejdřív volala, že jo, že to pronajme, a pak druhej den volala, že ne. Asi si myslíme, že nějaká jiná pracovnice z úřadu tam do ní klavírovala: „Přece si tam nevezmeš černou.“ Ale přitom my jsme se zaručili, že za paní budeme jezdit, bude pravidelně platit nájem, že na to budeme dohlížet.

T: Tam jsou ty předsudky...

I1: No, no, no, ty předsudky. Takže paní z úřadu teda nakonec řekla, že ne, že to pronajme někomu jinýmu. Kolikrát jsem svědkem, že oni volaj na deset bytů a nic prostě. Buď černý nevezmou nebo tolik dětí nevezmou, a ty sociální byty prostě nejsou. Anebo na to opravdu nedošáhnou, protože nemají takový příjmy. No, takže opravdu jako myslím si, že nám by třeba pomohlo, kdyby byly ty byty. To by se dalo víc s těma maminkama spolupracovat, s těma uživatelkama.

T: Je něco, co byste v rámci současné legislativy konkrétně v oblasti sociální rehabilitace změnila případně do ní zavedla?

I1: Asi... Já nevím, já si myslím, že asi kdyby to šlo nějak ty byty, jo? Kdyby prostě šlo nějak jako tuhle bytovou situaci nějak pořešit. Jo, a ještě teda co mě hrozně štve, tak třeba my jsme vlastně limitovaný tím, že musíme mít třeba čtyřicet klientů, nebo takhle, ne čtyřicet klientů, ten klient tady musí vydržet čtyřicet dnů. A když my nebudeme mít ten počet klientů, co má bejt, tak prostě budeme muset vrátit velkej obnos peněz. Takže my vlastně už teďka když jedeme na sociální rehabilitaci, tak jsme si říkali: „Ty jo, jsme tam dvacet pět dnů.“ A kolegyně: „Ty jo, to nevím, jestli to dáme. Ještě tak patnáct, abych měla těch čtyřicet.“ A to je takový jako... to je strašák. A je to i tady, teď jsme měli úplně šílenou klientku, odvážela ji kriminálka, deset policajtů, paní odváželi do nápravného zařízení, nebo teda měla jít sedět, měla šest dětí, všechny děti sbalili, paní měla nějaký půlmilionový podvody, byla tady, její byt zdevastovanej, my jsme ho tři hodiny vyklízely s kolegyní, pomočený všechno, hrozný, šílený. A nejdřív jsme si říkali: „Ty jo, to nemůžeme vzít.“ Ale prostě pak jsme si říkali: „No jo, my potřebujeme ty čárky, ty dny, tu obložnost, žejo...“ Stejně tady čtyřicet dnů nebyla. Spíš bysme měli mít malej počet těch klientů že jo, a ne že tamhle musíte mít tolik klientů, musej tady bejt čtyřicet dnů,

jinak ty prachy nedostanete. To jsou teda peníze z nějakých projektů, protože my tím, že jsme vlastně neziskovka, tak to je taky prostě náročný, no.

T: Účastníte se v rámci své profese nějakého dalšího vzdělávání?

I1: Jo. Jezdíme na různá školení, těch máme hodně jako.

T: Naplňuje Vás povolání sociálního pracovníka?

I1: Jo, jo, jo, jo!

T: A na závěr důležitá otázka – jak odpočíváte, případně dodržujete nějaké zásady psychohygieny?

I1: No, tak naučila jsem se, že si tu práci nenosím domů. To bylo pro mě hodně těžký, když jsem nastoupila, ale v tom mně pomohla vlastně ještě minulá vedoucí azylového domu. Teď už si myslím, že já už jako poznám, když toho mám hodně. Už jsem teď právě požádala, jestli by to šlo, abych nemusela ještě chodit do toho domu na půl cesty, protože jsem teď měla ten pidiúvazek ještě v domě na půl cesty, protože si myslím, že ta sociální rehabilitace a tohle, že to bohatě stačí. Taky chodím hodně na procházky, snažím se, nebo pak vlastně hodně s rodinou doma, ráda tvořím a pečů a vařím, takže tyhle věci.

T: Tak to je z mé strany všechno, já Vám moc děkuji. Jestli Vás ještě něco zajímá nebo byste chtěla něco dodat?

I1: Ne, ne, ne. Děkuju.

Přepis rozhovoru – Informant č. 2

Délka rozhovoru: 27 minut 28 vteřin

T: Můžete mi nejdříve říct něco o sobě?

I2: Tak jmenuju se XXX, ročník sedmdesát, jsem sociální pracovnice v azylovém domě a klíčová pracovnice, jsem z části úvazku ještě na krizové pomoci a sociální rehabilitaci. Dosažené vzdělání mám vysokoškolské bakalářské.

T: A v jakém oboru máte to Vaše vzdělání?

I2: Obor pedagogika – sociální práce.

T: Jak dlouho pracujete v této organizaci?

I2: V organizaci pracuji jedenáct let.

T: A v rámci té sociální rehabilitace?

I2: Rok a půl, vlastně loni v lednu začala sociální rehabilitace.

T: Když teď přejdeme k uživatelům sociální rehabilitace, můžete mi říci, s jakou skupinou uživatelů v rámci této služby přicházíte do kontaktu?

I2: No, jedná se o maminky s dětmi a jsou to vlastně bývalé uživatelky našeho azylového domu, ale i s jejich partnery. Takže i s celými rodinami. Ale vlastně práce sociální je převážně s tou maminkou a jejími dětmi. Co se týká nějaké širší rodiny, když ji mají, tak jsou určitě součástí, ale ne že bysme s nima vedli nějaké plány anebo s nima spolupracovali. To spíš se jakoby spolupracuje s těma maminkama, no. Ale oni že tam jsou, tak nějak se jakoby začlení. Plány ale máme jen s maminkama.

T: Ještě by mě zajímalo, jaké jsou nejčastější důvody vyhledání této služby uživateli?

I2: No je to právě ta návaznost na azylový dům, takže ty maminky, co projdou azylovým domem a máme tady s nima nějaké osobní plány, co vedeme, tak potom když odchází do nějakého podnájmu, do svého vlastního bydlení, tak můžeme s nima dále pokračovat v rámci té sociální rehabilitace a navazujeme vlastně na ty cíle, které byly už stanoveny, anebo se vytyčí ty nové cíle, které se týkají vlastně toho bydlení nebo dětí.

T: A probíhá prvotní kontakt s potenciálním uživatelem služby z Vaší strany nebo se na Vás obrací sami?

I2: Nó, to je vlastně oboustranné. Já si myslím, že ty maminky, když se dozvěděly, že už máme tady i sociální rehabilitaci, tak třeba přijdou i samy a řeknou, že až odejdou z toho bydlení, že by chtěly s námi nadále spolupracovat, anebo právě my oslovíme ty maminky, u kterých

vidíme, že to má nějaký význam, takže je oslovíme a dál že bysme spolupracovali, takže je to takový oboustranný.

T: Dobře, děkuji. Jaké jsou podmínky pro to, abyste mohla s uživateli službu navázat?

I2: Tak určitě: nějaká spolupráce, která byla už v tom azylovém domě, a která vlastně byla dobrá, která se někam dál vyvíjela, tak vlastně to je ta podmínka. Pokud je maminka tady v azylovém domě a nic nechce, nepotřebuje, tak je asi vidět, že ani tu sociální rehabilitaci pak nebude dál potřebovat.

T: Jsou i nějací zájemci, kterým službu neposkytujete?

I2: No jsou. Jsou to právě ti uživatelé, kteří třeba nespolupracují, anebo vlastně my máme tu sociální rehabilitaci vytyčenou od Žamberka do třiceti kilometrů – okruh třiceti kilometrů, takže ty maminky, nebo uživatelky, které se odstěhují dál jak třicet kilometrů, tak to my už jim nemůžeme tu sociální rehabilitaci poskytovat.

T: A jak přesně probíhá ta spolupráce mezi Vámi a uživateli?

I2: Takže maminka, když bude chtít, tak je tady v azylovém domě, a chce nadále s náma spolupracovat v sociální rehabilitaci, takže už se vlastně s ní tady sepíše taková dohoda, udělají se podmínky té sociální rehabilitace, takže už v azylovém domě. No a pak vlastně se maminka odstěhuje, tak se za ní jede, podepíše se smlouva, udělají se cíle vlastně už na místě, v místě toho bydliště, kde bydlí. Takže se začne spolupráce už tady v azylovém domě.

T: Konkrétně v jakých oblastech můžete uživatelům pomáhat?

I2: Tak je to v oblasti finanční – hospodaření s penězi, oddlužení, řešení dluhů, péče o domácnost, poskytujeme třeba i vaření nebo péči o osobní prádlo – jakoby praní, když maminka třeba nebude vědět, tak i v péči o děti, při jednání s úřady, oslovení nadací, pomoc s vyplňováním formulářů různě na instituce, pomoc se zajištěním třeba i školy, školky, když maminka neví, i doprovázení do obchodu – jakoby co se týká i oblasti jídla, takže všechno, co je spjato i s tím.

T: A teď se Vás zeptám, jak dlouhou dobu obvykle trvá spolupráce s uživateli sociální rehabilitace?

I2: Takže první smlouva je na půl roku, cíle jsou na tři měsíce, takže po třech měsících se ty cíle vyhodnotí a můžeme si říct, jestli budeme nadále spolupracovat nebo ne. A vlastně po té půlroční smlouvě se uzavírá další jakoby dodatek ke smlouvě a ten už je na rok, teda. My to děláme tak, že počítáme, že ta spolupráce je zpočátku intenzivnější, takže se tam třeba dojíždí za uživatelkou i třeba jednou týdně, pokud chce i dvakrát týdně, pokud si třeba vytyčí za cíle,

že chce vaření nebo pomoc s dětmi jakoby v rámci vzdělávání, takže se školou, tak se může i dvakrát do týdne. Postupně když je vidět, že ta maminka jakoby je víc soběstačná, že už se jí to daří všechno, tak se ta spolupráce vlastně - ty termíny se prodlužují, takže to je třeba jednou za čtrnáct dní, pak jednou za měsíc a vlastně pak třeba po tom půl roce se taky vyhodnotí ta spolupráce a zjistí se, jestli maminka už je na tom tak dobře, že tu naši pomoc nepotřebuje, tudíž se to může ukončit anebo vlastně po tom roce se to může taky ukončit, ale je to tak, že maminka to může ukončit prostě kdykoliv, když už se rozhodne, že už nadále s náma spolupracovat nechce, nebo že už vidí, že ta potřeba taková není, tak může kdykoliv tu spolupráci ukončit.

T: A nic se neděje. Stačí, když jenom řekne, že už nemá zájem.

I2: Přesně tak. Nemusí uvést důvod.

T: Kolik uživatelů aktuálně navštěvujete?

I2: Já osobně tři. A to je vlastně moje plná kapacita, tři. Víc nemůžu mít už. Máme myslím čtrnáct uživatelů na ten projekt – je na tři roky čtrnáct uživatelů a my jsme vlastně čtyři ty klíčníci a každý vlastně může mít tři uživatele v tom období, jo? Vždycky tři, víc jich mít nemůže, takže já mám plnou kapacitu teďka.

T: Které problémy při spolupráci s uživateli tak nejčastěji řešíte?

I2: Třeba to, že se domluví schůzka a ta uživatelka ji zruší, a i se to opakuje dál, takže vlastně je to tak, že se na něčem domluvíme a ta maminka to pak vlastně zborčí, což jsme měli takovouhle první maminku.

T: Jak tohle řešíte?

I2: No řešíme to, že pak voláme že jo, domlouváme si schůzky na jiný den, no a pak vlastně když už se to takhle častěji opakovalo, tak zjistíme, nebo spíš se zeptáme, jestli ta spolupráce má dále trvat, když ty schůzky neustále jakoby ta maminka ruší. Tak to je jakoby jeden takový problém, co se týká další třeba, je takové to prostředí, že je trošku méně vyhovující, ale to si musíme zvyknout. Samozřejmě že to máme ošetřeno i ve smlouvě, to jsou vlastně ty rizika nebo takový to, čím bysme se my měli ošetřit tak, abychom třeba se nedostávali do takovýchle těch situací, takže třeba maminky nemají před náma kouřit nebo tak. Ale já, co mám teďkon tyhle ty, tak spíš jakoby, jak bych to řekla, tak ten rušivý trošku element je třeba ta babička, ke který teď jezdíme. Tak to je spíš takový, že to naruší tu schůzku, tu konzultaci s tou maminkou, se kterou vlastně máme podepsanou smlouvu, tak to.

T: A jak často uživatele služby navštěvujete?

I2: Tak jelikož mám teda tři, tak tu první, co mám už jakoby skoro ten rok, přes rok, tak ta se nemusí navštěvovat tak často a střídám se tam teda s kolegyní, takže já to třeba mám jednou za čtrnáct dní a pak ty další maminky mám tak jednou týdně, nebo jednou za čtrnáct dní. Taky jak kdy mně to vyjde, jelikož je částečnej úvazek, vlastně to jsem neřekla ještě ani, že převyšující úvazek je na azylový dům a část vlastně nula celá dvacet pět je na sociální rehabilitaci, takže toho prostoru je tam třeba málo i pro nás.

T: Můžete mi říct, kolik celkově uživatelů Vám v rámci sociální rehabilitace prošlo pod rukama?

I2: To můžu, čtyři.

T: A jaké máte postupy při práci s uživateli v rámci sociální rehabilitace?

I2: Tak domluvíme si den a hodinu, na kdy se sejdeme a vlastně já pak ještě den před tím nebo ráno zavolám, jestli ta schůzka platí, jestli nejsou nemocní nebo jestli jim do toho něco nepřišlo a pak když zjistím, že vlastně je to všechno oukej, tak můžu přijet. Vlastně já vyjždím za uživatelkami, takže část vlastně té doby ještě strávím na cestách. No pak tam vlastně přijedu a s maminkou vlastně řešíme ty cíle, které máme naplánované, potom třeba maminka se předtím ještě ozve, že by potřebovala nějaké potraviny nebo hygienu dovézt, nebo oblečení pro děti, tak to ještě před tím připravím a přivezu jí to. A pak tam řešíme věci, které jsou právě dané v tom plánu, co se pak týká té domácnosti, takže třeba řešíme dluhy nebo teďkon, co se hodně rozmohlo, tak řešíme nadace, takže oslovujeme nadace na vybavení bytu, píšeme různým nadacím, píšu zprávy. Potom třeba hospodaření, takže zjistím, jak se mamince daří, třeba má teď dluh na elektřině nebo s jednou maminkou jsme řešili právě to, že ona vlastně je už v insolventci a měla splácet a trošku se to pozastavilo, tak jsme psali dopis, ve kterém se objasňovalo, proč ta maminka nemohla teď tu částku dávat, ale že teď je schopna nějaký peníze tam vložit, a aby to oddlužení vlastně neskončilo, takže to jsme řešili. Teďkon v období ještě té pandemie se hodně řešily děti, řešily se vlastně notebooky, řešili se dobrovolníci, takže toho bylo jakoby k řešení, co se týká i dětí taky hodně – doučování, kolegyně třeba doučovala, já třeba taky jsem vozila školní materiály, že jsme jim tady tiskli, takže všechno, co se týká toho plánu. No a pak vlastně se to tak nějak zhodnotí, uzavře, když se nedělají teda další plány, nehodnotí se ten plán, tak jen ty cíle, no a domluví se vlastně další schůzka. Já se pak, když dochází ten plán, to období tří měsíců, maminky ptám, jestli budeme i nadále pokračovat, jestli v tom vidí smysl, v té spolupráci a tak. A pak vlastně odjedu zpátky na azylový dům a tady vlastně sepišu potom zápisy z toho, takže

jsem na počítači, a ještě hodinu třeba píšu, co jsme vlastně s maminkou řešili. teda přenosný notebook, můžeme to řešit i tak, ale pro mě jakoby je lepší, jako koukat a poslouchat, je to takový si myslím lidštvější, když jen si dělám nějaký poznámky, jen tak poslouchám a pak si to přenesu tady jakoby práci na počítači.

T: A teď by se Vás zeptala, jestli řešíte nebo se radíte s kolegy, když máte v sociální rehabilitaci nějaký problém s uživatelem?

I2: Určitě ano, určitě to s kolegyněmi řešíme, byl ten případ vlastně tý maminky, která ty konzultace když to tak řeknu bojkotovala, která prostě odkládala, odkládala. Tak pak jsme to už řešili vlastně i na supervizích nebo v rámci vlastně tady toho zařízení. S kolegama, jsme si domlouvali postupy, jak dál, s kolegynkou XXX to vlastně hodně řešíme, protože máme společné uživatelky. Ona tam vlastně jezdí na vaření nebo na péči o děti, tak s ní hlavně řešíme ty termíny, kdo a jak tam bude jezdit, jak se ta práce posouvá, jak to vidí ona, jak to vidím já.

T: Spolupracujete při sociální rehabilitaci s nějakými organizacemi, institucemi?

I2: Jak jsem říkala, tak spíš to jsou ty nadace, které oslovujeme teďka, a kde je vlastně rozjetá jakoby dobrá spolupráce. Máme to jakoby dané, nevím, jestli ten nábytek dopadne, ale vlastně je to na těch stránkách Patron dětí, ta nadace, se kterou spolupracujeme. Jinak ostatní instituce spíš jsme se bavili o tom, že by bylo dobré oslovit městské úřady s tím, že prostě jsme tady, jsme tahle organizace, máme tuhle službu a máme tady uživatelky v jejich obci nebo městě, a že my se snažíme jim pomoci, takže by to bylo dobrý, ale zatím spíš jako o tom přemýšlíme, že oslovíme městské úřady nebo i školy třeba.

T: Máte už s nějakým uživatelem ukončenou spolupráci?

I2: Máme. My jsme tady ukončili s jednou uživatelkou spolupráci a další mí kolegové v domě na půl cesty ukončili se dvěma spolupráci. My tam k nim vlastně nedocházíme, máme teda zastupitelnost, ale spíše si šéfují oni ty své uživatele, kteří odchází od nich.

T: Jste s uživateli služby v kontaktu i po ukončení spolupráce?

I2: Takhle... Přímo jakoby s nima nejsme v kontaktu, ale víme o nich od jiných uživatelů.

T: Je podle Vašeho názoru služba sociální rehabilitace úspěšná?

I2: Já osobně si myslím, že jo, že to význam má a že to má prostě i smysl. Tady máme s tou maminkou v azylovém domě něco najeto prostě, a vidíme v tom smysl, že je dobrý, aby se v tom pokračovalo dál, a vidíme, jak ta maminka se pak posouvá. Víme, že třeba ona se bojí vlastně udělat ten krok a jít sama bydlet, protože to je pak třeba po tom roce bydlení tady obtížné pro ni. My jsme pro ni fakt taková podpora, která jí pomůže vlastně do toho systému se začlenit.

T: Takže tohle je podle Vás takový největší přínos...

I2: Jo, jo, jo. A třeba přínos je i to, že vlastně trochu jako nechci, aby to bylo takový jakoby návykový, že si nás zvyknou, ale paní měla obavu, fakt jako, že nikoho nezná. Prostě že půjde do města, kde nikoho nezná, neví, neorientuje se a ví, že na nás se může jakoby v tomhle spolehnout, že ta podpora od nás bude a že nebude na všechno tak sama.

T: A myslíte si, že má veřejnost o sociální rehabilitaci dostatečně povědomí?

I2: No o naší službě jako takové, když řeknu sociální rehabilitace, tak nevědí. Jako široká veřejnost, ta, která v tom nedělá, tak vlastně neví, co si má pod tím představit, co to vlastně je.

T: Byla by podle Vás vhodná třeba nějaká větší informovanost o službě?

I2: Tak asi smysl by to mělo. Já si spíš myslím, že by bylo vhodný informovat právě ty obce, do kterých třeba ti naši uživatelé jdou. Že se nemusí obávat toho, že třeba by jim tam vzniknul problém, nebo že by byli nějaký nepřizpůsobiví, nebo že by prostě nemuseli mít obavu, že třeba nebudou platit to nájemný nebo nebudou mi prostě nikde žebrot. Takže já si myslím, že to je dobrý právě informovat tyhle obce o tom, že taková služba existuje a že my vlastně ji poskytneme a že nemusí mít obavy, že by se ty lidi nějak nezačleňovali.

T: Když se teď zaměřím na současnou legislativu a sociální rehabilitaci. Je něco, co byste v ní Vy sama změnila, případně do ní zavedla?

I2: Určitě, tak jakoby... Nevím přesně, jak bych to řekla, ale postupně vlastně přicházíme na to, že se musíme podřídit určitým věcem, co jsou daný, a který třeba i nám nevyhovují – třeba ten počet vlastně. Je stanoven počet uživatelů, který musíme splnit, jo, že by se pak vracely peníze, i když třeba vidíme, že třeba to není až tolik reálný. Spíš si myslím, že jako my to máme nastaveno tak, že vlastně je to o našich uživatelích azylového domu, že jiný vlastně ani nepřibíráme, takže to máme trochu jakoby ten okruh lidí užší, jo, ale to je jakoby naše spíš věc, že nebude přibírat lidi, který neznáme, ale budeme spolupracovat s lidma, který prošli právě tím azylovým domem. Jinak v té legislativě nevím no.

T: Teďka se Vás zeptám trochu z jiné oblasti, která ale s Vaší profesí úzce souvisí. Jaké si myslíte, že jsou nejdůležitější předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka?

I2: To jsou ty tři, co jsme se vždycky učili... podpora, pomoc, vzdělání tam bylo. Tak určitě taková ta lidskost si myslím, pochopení té uživatelky, té dané situace, trochu se jakoby vžít do toho jejího složitýho života a je to takové provázení vlastně, abychom byli takovými průvodci v té pomoci a podpoře, empatie.

T: A jak byste zhodnotila prestiž profese sociálního pracovníka ve společnosti?

I2: Nó, já si myslím, že je hodně taková podhodnocená. Že obzvlášť, když řeknu, že pracuji v azylovém domě, tak hodně lidí má předsudky prostě, co to tam všechno je za lidi a myslím si, že spousta lidí ani neví, co ten sociální pracovník vykonává, že nemají vůbec představu o tom, co musí prostě dělat všechno. Ale je to taky různý teda, od různých služeb a pracovišť se to hodně odvíjí taky, no.

T: Jste podle Vašeho názoru za svou práci adekvátně finančně ohodnocená?

I2: Myslím si, že by to mohlo bejt lepší. Ale ne, že to je jako hrozný, ale když to třeba srovnám s platy, já nevím, třeba těch prodavaček, tak si myslím, že při tom vzdělání, co mám, by to mohlo bejt lepší. Ale zas chápu, že my jsme nezisková organizace, máme finance někde z dotací z krajů, z obcí a prostě nejdeme podle tabulek, ale jedeme tak, jak jedeme.

T: Ted'ka bych se Vás zeptala, jestli se v rámci své profese účastníte nějakého dalšího vzdělávání?

I2: Tak každým rokem samozřejmě jak je daných dvacet čtyři hodin, tak se účastníme, ba ještě navíc prostě máme nějaké vzdělávání. Takže třeba někdy to vyjde i těch sedmdesát hodin nějakých školení, akreditovaných kurzů a podobně. Z různých projektů jsme dotovaný, takže někdy to vyjde na těch dvacet čtyři, ale někdy jsem měla fakt i přes sto hodin.

T: A naplňuje Vás povolání sociálního pracovníka?

I2: Tak to určitě zatím ano. Kdyby mě to nenaplňovalo, tak to určitě nedělám, protože půjdu teda někam jinam.

T: A na závěr taková důležitá otázka. Jak odpočíváte? Dodržujete nějaké zásady psychohygieny?

I2: Tak když to řeknu takhle, tak tenhle rok byl jako hroznej. Fakt jako byli jsme na tom hodně psychicky špatně, protože se tady událo spoustu věcí, který prostě byly špatný. Ale já jsem takovej akčnější člověk, kterej má na každej den naplánovaný něco, takže já umím odpočívat, ale odpočívám jakoby aktivně spíš. Mám různý zájmy, koníčky, záliby, který přes týden mám. Určitě je to potřeba, je to nutnost, a aby člověk nevyhořel, tak si musí zajít do přírody, musí si najít nějak jinej úplně směr i z jinýho vlastně oboru, aby se vlastně tak nějak očistil.

T: Tak to je za mě všechno, moc Vám děkuji. Jestli Vás ještě něco zajímá nebo byste chtěla něco dodat?

I2: Já ne...jen ať se to vydaří, ať to všechno dobře dopadne.

Přepis rozhovoru – Informant č. 3

Délka rozhovoru: 16 minut 36 vteřin

T: Můžete mi nejdříve říct něco o sobě?

I3: Tak je mi třicet sedm, mám vyšší odbornou školu v XXX, no a vlastně před mateřskou jsem tady pracovala dva a půl roku, pak šest let na mateřský a teďka čtvrtý rok tady, takže tady pracuju nějakých dvanáct roků dejme tomu, ale s tím, že jsem tam měla šest let tu přestávku.

T: A v jakém oboru máte vystudovanou tu vyšší odbornou školu?

I3: Sociální práce.

T: A jak dlouho pracujete v rámci sociální rehabilitace?

I3: No my jsme tu službu rozjžděli loni v lednu, takže vlastně od začátku.

T: Když teď přejdeme k uživatelům sociální rehabilitace, s jakou skupinou uživatelů v rámci této služby přicházíte do kontaktu?

I3: Tak my jsme zaměřený na bývalý klienty domu na půl cesty od osmnácti do dvaceti šesti let.

T: Ještě by mě zajímalo, jaké jsou nejčastější důvody vyhledání této služby uživateli?

I3: Tak my jim to nabízíme, když vlastně odcházejí odsud a nějak jakože tady dobře spolupracovali. Někdo to využije, někdo ne... Já jsem právě měla dva klienty jenom teďka, který už teda bohužel skončili, a ty to brali jako další podporu v tom, že o to bydlení nepřijdou, jo? Aby si to bydlení udrželi.

T: Aha, takže ten prvotní kontakt je převážně z Vaší strany?

I3: Z naší, protože vlastně vůbec aby věděli, že ta služba tady je, jo? Jako že vůbec existuje a princip je takovej, že když já jsem byla jejich klíčovej pracovník tady v domě na půl cesty, tak už tam máme navázanou nějakou tu spolupráci, nějakou důvěru, že jo, je tam nějaký ten vztah, takže jsme chtěli právě, aby klíčák zůstal i v tý sociální rehabilitaci kvůli tomu navázanému vztahu.

T: Dobře, děkuji. A jaké jsou podmínky pro to, abyste vůbec mohla službu s uživatelem navázat?

I3: No tak v zásadě musí tam bejt ta sociální potřebnost, že jo. Musí tam bejt nějaká oblast, se kterou chce pomoci nebo dál v ní podporovat, ať už to jsou finance, péče o domácnost. Někdo tam má péči o děti, což u nás taky bylo, ale my tady jsme spíš zaměřený na ty jednotlivce.

T: A podmínkou tedy je, že musí být z domu na půl cesty nebo azylového domu?

I3: Ano, ano.

T: Jsou nějací zájemci, kterým službu neposkytujete?

I3: My to máme teďka nastavený tak, že to je fakt pro bývalý klienty domu na půl cesty a azylového domu. Ale tam už si to zase dělají pracovníci v azyláčku, protože tam jsou klíčoví oni. Takže my tady, nebo já konkrétně mám prostě fakt ty bývalý klienty z domu na půl cesty.

T: A byla byste pro, kdyby bylo možné přibírat i cizí zájemce o sociální rehabilitaci?

I3: Tohle máme jako ještě otevřený, fungujeme jako rok a půl, že jo, ještě to je celkem krátká doba na to, tohle si posoudit... Ale vlastně důvod, proč jsme to chtěli jen pro ty naše klienty taky bylo, aby se nám prostě nevraceli zpátky. Prostě tady byl ten trend, že po dvou letech třeba přišli zpátky lidi, který už tady byli, a tomuhle jsme právě chtěli zabránit tím, že jsme zřídili tu sociální rehabilitaci.

T: A jak přesně probíhá spolupráce mezi Vámi a uživateli?

I3: V zásadě je to podobný, jako to bylo tady. Oni jsou zvyklí mít tady konzultace jednou týdně, případně se jako doptávat, když je potřeba. Teďka je to jiný v tom, že to je u nich doma. Ty schůzky ze začátku jsou taky jednou týdně, a postupně by se to mělo jako rozvolňovat a tu zodpovědnost a samostatnost, aby si tam oni uvědomovali a už to zvládali sami.

T: Konkrétně v jakých oblastech můžete uživatelům služby pomáhat?

I3: Takže finance, to je hodně, udržení bydlení – to s tím souvisí, že jo, aby měli zaplacený nájem, aby prostě platili si tu elektriku, vodu, aby nehrozilo to, že je vyhodějí z bytu. Aby se tak nějak naučili dodržovat ty pravidla toho bytu, kde jsou, že jo, vycházet se sousedama a podobně. Já konkrétně jsem to měla s klientama hlavně ohledně těch financí, no.

T: Teďka se Vás zeptám, jak dlouhou dobu obvykle trvá spolupráce s uživateli sociální rehabilitace?

I3: Tohle je pro mě hrozně těžká otázka, protože já jsem měla klienty asi jenom dva měsíce. Navíc to byli dva klienti, kteří byli jako pár, jo? Takže oni po těch zhruba dvou měsících prostě zhodnotili, že to jako zvládnou, že nepotřebujou takovou tu podporu a ukončili to.

T: A při sociální rehabilitaci pracujete pouze s uživatelem samotným nebo i s ostatními členy jeho rodiny?

I3: No, my totiž máme ještě jednu rodinu, ke který dojíždíme, tam je právě kolega klíčák, ale to je taky rodina odsud, kde byli prostě chlap, ženská a tři děti, jo? Takže my tam jezdíme jako za celou rodinou.

T: Jojo, takže i s těmi dětmi pracujete.

I3: Jo, jo, jo, jo. Já se třeba zaměřuju na ten nácvik do školy, na nějaký doučování, kdy ta maminka je u toho, ne že já se s ním tam učím a všechno jako dělám za ni, to ne, ale ona je prostě jako u toho a já jí říkám, na co si dávat pozor, co jako potrénovat víc a tak, no.

T: A kolik uživatelů aktuálně navštěvujete?

I3: No vlastně jen tu jednu maminku teďka aktuálně.

T: Které problémy při spolupráci s uživateli nejčastěji řešíte?

I3: My jsme si mysleli, že když vlastně odejdou, tak to bude takový to navázání na to, co uměli odsud, ale zjistili jsme, že se stejně trošku vrátěj zpátky tím, jak jsou pak sami a nemaj s náma kontakt každěj den, ale fakt třeba jednou, dvakrát do tejdne, tak je tam potřeba fakt jako pracovat no. Ty peníze, to je asi jakoby nejdůležitější, aby vyšli celej měsíc, aby platili, co maj, aby pokračovali ve splácení dluhů, jo a aby se na to prostě nevyprdli, no.

T: A jak často uživatele služby navštěvujete?

I3: Tak jednou tejdne. Kolega řeší jakoby tu sociální stránku, finance a podobně, a já tam právě za nima jezdím jenom kvůli těm dětem, jo? Ale to je spíš jako, že si takhle teďka vypomáháme.

T: Co se týká Vaší celkové pracovní náplně. Kolik z ní zabírá sociální rehabilitace?

I3: Tak já bych měla mít za den jedna celá dvě hodiny. Pak je to o nějakých zápisech, že jo. Potom po konzultaci se dělá zápis, já teda teďka momentálně osobní plány nebo plány spolupráce jako netvořím, protože nejsem ten klíčák tam, spíš tam jezdím na to doučování, no. Tak ta hodina a půl teďka tejdne práce s klientem, jo? Pak tam jsou nějaký metodiky, jejich tvorba, a to taky zabere, no.

T: Jaké máte pracovní postupy při práci s uživateli v rámci sociální rehabilitace?

I3: Tak je tam nějaký poradenství, že jo, ohledně těch financí. Jsou tam nácviky, jako je vaření, nebo i to učení s dětma. Je to o těch konzultacích, takový to poradenství, no. Je to o tom, že vyhledáváme kontakty třeba.

T: Vy jste tedy říkala, že osobní plán teď netvoříte, mohla byste mi i tak k němu něco říct?

I3: Jasný. V sociální rehabilitaci máme plán na tři měsíce, jo? V tom terénu to je trošku něco jinýho, už přece něco jako odsud' uměj, takže na ty tři měsíce. No a jinak je to stejný jako tady – konzultace, kdy si klient řekne, co potřebuje, s čím potřebuje pomoci. Musí to bejt v souladu s našima cílema, s naší nabídkou služby a domlouváme se, do kdy co bude, co udělá on, s čím mu můžu pomoci já.

T: Ted' bych se Vás zeptala, kolik uživatelů v sociální rehabilitaci může připadat na jednoho pracovníka?

I3: Pod jednoho pracovníka? Tři. Tím, že vlastně máme úvazky hlavně tady, že jo, takže tam fakt to vychází na těch šest hodin týdně, na tu terénku.

T: A řešíte nebo se radíte s kolegy, když máte v rámci sociální rehabilitace nějaký problém s uživatelem?

I3: Jo. Od toho máme porady, supervize. Anebo když to je fakt nějaká situace, kdy člověk potřebuje znát názory toho druhýho, tak jo.

T: Spolupracujete při sociální rehabilitaci s nějakými organizacemi, institucemi?

I3: Tam leda kdyby fakt bylo potřeba víc řešit třeba ty insolvence nebo tyhle věci, tak to už bysme předávali na občanskou poradnu.

T: Jste s uživateli služby v kontaktu i po ukončení spolupráce?

I3: To už záleží na nich. My jsme vždycky rádi, když se ozvou. To i když to vezmu na dům na půl cesty, je to jak kdo. Někoho i potkáte v Žamberku třeba, tak Vám řekne, někdo dělá, že Vás nezná, takže to je fakt jako těžký.

T: A myslíte si, že je služba sociální rehabilitace úspěšná?

I3: Já myslím, že jo. Třeba jako já ty dva, že jo, co mi skončili, tak stejně si myslím, že nějaký ty rady moje dostali a vědí prostě ten základ, co musej dělat, když se něco stane.

T: V čem je podle Vás největší přínos sociální rehabilitace pro její uživatele?

I3: V tom udržení bydlení. A pak určitě finance, že jo, to souvisí.

T: Ještě by mě zajímalo, jestli si myslíte, že má veřejnost o sociální rehabilitaci dostatečné povědomí?

I3: Tak určitě to vědí kurátoři, ale třeba jestli to vědí tady sousedi, to úplně nevím, no.

T: A myslíte, že by mohla pomoci nějaká větší propagace?

I3: My jsme to dávali na Facebook, máme to na webovkách. Já si stejně myslím, že lidi, kteří tu službu nepotřebují, tak to ani jako nevyhledávají tyhle informace. Že vždycky, když se pak něco stane a člověk potřebuje, tak pak začne pátrat, co by mu mohlo pomoci.

T: Když si představíte současnou legislativu a sociální rehabilitaci. Je něco, co byste v této oblasti změnila, případně do ní zavedla?

I3: Nepřijde mi nic jako tak... Asi mi to vyhovuje. Tak my jsme hodně vázaný tím projektem, a to není zase legislativa, že jo. To bych zas mluvila o něčem jiném. Takže v legislativě ne.

T: Teďka se Vás zeptám trošku z jiné oblasti, která ale s Vaší profesí úzce souvisí. Jaké si myslíte, že jsou nejdůležitější předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka?

I3: No určitě nějaká taková ta vyzrállost, která stejně přijde s praxí, tu vás ve škole nikdo nenaučí. Samozřejmě musíte znát zákony, musíte vědět co klientům poradit, jaký dávky a tyhle věci, to je jasný, jo? Ale stejně je to o tom se naučit ustávat nějaký věci, jako těžký situace toho uživatele, nějaký konflikty třeba, agresivní chování, a to Vás naučí jenom praxe.

T: A jak byste zhodnotila prestiž profese sociálního pracovníka ve společnosti?

I3: Já myslím, že není špatná. Spíše co se setkávám, tak s určitým jakoby obdivem, že jakoby jsou profese, jsou lidi, kteří jako pomáhají jakoby těm sociálně slabším, no.

T: Účastníte se v rámci své profese nějakého dalšího vzdělávání?

I3: Myslím si, že jsem adekvátně finančně ohodnocená.

T: Účastníte se v rámci své profese nějakého dalšího vzdělávání?

I3: Tak my máme povinných ze zákona dvacet čtyři hodin to školení. Máme teďka dost školení, takže to si myslím, že je jako dostačující. Vždycky se vybere nějaký téma, ať už jako pro všechny anebo máme možnost i jako individuálního, jo? Ale vždycky to musí být pro naši práci, že jo. Ať už to je krizová intervence nebo dluhový poradenství.

T: A naplňuje Vás povolání sociálního pracovníka?

I3: Jo, jo... Můžu říct, že ano.

T: Ještě se zeptám na poslední, důležitou otázku. Umíte odpočívat? Dodržujete nějaké zásady psychohygieny?

I3: No jasně, to musím, ale je to někdy těžký, že jo. Přijdete z práce, máte doma dvě malý děti, takže to je taková další práce. A to je možná ta psychohygieny, kdy vlastně nemáte čas si tu

práci nosit domů, protože doma máte jiný věci na starosti, jo? Ale ze začátku jsem si tu práci domů nosila, když jsem tady začínala a teďka už asi umím zavřít ty dveře a nechat to tady.

T: Tak to je za mě takhle všechno, já Vám moc děkuju. Jestli Vás ještě něco zajímá nebo byste chtěla něco dodat?

I3: Nemám nic, dobrý.

Přepis rozhovoru – Informant č. 4

Délka rozhovoru: 27 minut 29 vteřin

T: Můžete mi nejdříve říct něco o sobě?

I4: Tak je mi pětatřicet, jsem tady jako vedoucí domu na půl cesty, jsem tady jedenáctej rok v sociální rehabilitaci – tu jsme zahájili minulej rok že jo, takže chvíli. A já sám mám středoškolský vzdělání, a i když tady dělám vedoucího, tak jsem pracovník v sociálních službách.

T: Když teď přejdeme k uživatelům sociální rehabilitace. S jakou skupinou uživatelů přicházíte do kontaktu?

I4: No tak jenom s lidma, který vlastně byli našimi uživateli, takže v domě na půl cesty, osmnáct až šestadvacet let.

T: A byl byste pro, kdyby bylo možné přibírat i cizí zájemce o sociální rehabilitaci?

I4: Popravdě zatím ani ne, protože s tím začínáme a je tam hodně práce okolo a nemáme spoustu zkušeností. Máme věci, nad kterejma se zamejšlíme jak teda budeme dělat a myslím, že nemáme ještě tolik zkušeností na to, to otevřít pro všechny.

T: Ještě by mě zajímalo, jaké jsou nejčastější důvody vyhledání této služby uživateli?

I4: Tak tam je jedinej důvod, že jsou tady, a že je to pro ně návazná služba, kterou jim nabízíme a asi je k tomu musíme hodně motivovat, protože vidíme, že to třeba ještě není úplně ono, že by tu podporu potřebovali, takže je to spíš jako o tý motivaci a často ty lidi, který to hodně potřebujou, tak ty to neberou a ty, co by to zvládli, tak se ještě nechaj rádi podpořit, protože chtěj mít jistotu, no.

T: Takže ten prvotní kontakt je převážně z Vaší strany?

I4: No, tak my jim tady řekneme, jakože: „Hele, ta služba tady je možná.“ A už jim to teďka říkáme i při pohovoru sem, aby třeba měli nějakej pocit, že i když odsud odejdou, tak je můžeme doprovázet dál.

T: A jsou nějaké podmínky pro to, abyste mohl tu službu s uživateli navázat?

I4: Jaký podmínky? No musí bejt bejvalej uživatel naší služby, a musí se prostě postavit osobní plán na těch službách, co my nabízíme, na tý nabídce služeb.

T: Takže jediný případ, kdy byste někoho nepřijal je, kdyby zájemce nebyl odsud?

I4: No, no, no. Kdyby nebyl z domova na půl cesty. Máme to vyloženě tak i v projektu nastavený, že jenom bývalý uživatel.

T: A jak přesně probíhá spolupráce mezi Vámi a uživateli?

I4: Návštěvama u nich doma anebo po domluvě někde venku nebo tak. Ale nechoděj oni sem. My jsme jakoby hodně šli za tím, abysme navštěvovali ten jejich domov, abysme to viděli, abysme mohli jakoby nahlídnout do toho, jak jako bydlejí a právě si tam vybírat ty střípky, na čem se dá ještě dál pracovat. Ale když řeknou, že se chtějí sejít v parku, tak se s něma jako můžeme klidně sejít v parku, někde venku.

T: Konkrétně v jakých oblastech můžete uživatelům služby pomáhat?

I4: Tak my určitě pracujeme na bydlení jako takovým, protože mám třeba klienty, který jsou ve startovním bytu. Máme startovní byt, tady od pana XXX vedle, co postavil tenhle dům na půl cesty, tak nám pronajal ten byt jakoby za hubičku, za nic, ať pomáháme, a chtěl přednostně lidi z domu na půl cesty.

T: Ten startovní byt je někde tady?

I4: Tadyhle u rotace. Tam jak je XXX ulice, taková bytovka šedivá, malá, hnedka vedle. No a takže maj s náma smlouvu normálně o pronájmu bytu, ale podmínkou je to využívání sociální rehabilitace. Takže nájem platěj jakoby nám, ale elektriku a takhle si už jakoby platěj sami. Jinak teda ještě uživatelé tady jsou hodně, hodně o financích. Řešíme dluhovou problematiku, s mamčou tam řešíme rozvoj dětí – má tři děti, tři malý a on je Slovák a teďka se snažíme získat jakoby český občanství, ale nejdřív přes nějaký to trvalý bydliště tady, a pak až budem pokračovat dál. Finance, tam je jako základ. Prostě oni tak nějak jsou jako schopný sociálně, rozumově jsou na tom docela dobře, ale s prachama to maj těžký... zadlužený.

T: Rozumím. A teďka se Vás zeptám, jak dlouhou dobu obvykle trvá spolupráce s uživateli sociální rehabilitace?

I4: Tak stanovili jsme si tam nějaký tři roky myslím, plus, minus, ale tam jsme ještě nedošáhli. Já s nima pracuju půl roku. Já mám teprve jakoby dva lidi za celou dobu.

T: V jaké chvíli byste poznal, že uživatel už nepotřebuje Vaši pomoc?

I4: Máme na to nějaký kritéria, který jsme teďka nastavovali od jedničky do pětky, kdy už ty lidi se jakoby odpíchnou od toho špatně, až do toho, že jsou schopný si zařídit spoustu věcí. Ale popravdě si myslím, že ty lidi by tu podporu prostě zvládli mít celej život, často to je tak, že když nad něma je nějaký bič, Damoklův meč, tak to funguje, ale jakmile se od toho upustí, tak si řeknou: „No dobrý.“ A už se to sype, že jo.

T: A pracujete při sociální rehabilitaci pouze s tím uživatelem samotným nebo i s ostatními členy jeho rodiny?

I4: Neúčastněj. No tak jakoby oni jsou rodina, takže tak. Ale jakoby ne, s rodinou nepracujeme. Jako je to o zakázce. Možná kdyby jako chtěli, tak bysme se k tomu nějak dostali, ale jinak ne, jakoby.

T: A kolik uživatelů aktuálně navštěvujete?

I4: Já dva v jednom bytě.

T: Které problémy při spolupráci s uživateli nejčastěji řešíte?

I4: Že rušej schůzky.

T: V případě, že schůzky ruší víc, tak to nějak řešíte?

I4: To dělala jakoby ta mamina. Taky tam už to bylo takový fifty fifty, jestli lže anebo ne, protože tam se děly fakt takový záhadný věci, že najednou něco musí, a že jí zavolal doktor, a že jí to nebral doktor a tak. Takže tam to bylo takový, jakože jsme se dozvěděli, že třeba má mámu v nemocnici, zjistili jsme, že jako není, pak vlastně že tam jako byla, ale chvíli, takže řešili jsme to tak, že jsme pak s paní vedoucí šli, a řekli jsme: „Jestli chcete jakoby dál využívat tu službu a dál tady bydlet, tak musíme tu spolupráci nějak ustálit.“ Teďka tam má ten osobní plán a úplně v pohodě. Už daj třeba vědět dopředu, že to nejde, což je jako super. Ale deset minut před tím, když si tady sbalím práci a jedu za nima, tak to ne.

T: A jak často uživatele služby navštěvujete?

I4: Já teďka jednou týdně.

T: Stačí to?

I4: Je to myslím si až moc, ale ono je to potřeba.

T: Teď co se týká Vaší pracovní náplně. Kolik z ní zabírá sociální rehabilitace?

I4: Tak já jsem tam na jedna celá patnáct, a to je taky těžko říct. V jednu dobu to bylo málo, a teď je to s dvouma lidma tak akorát. Mám i čas na nějaký to školení a takhle.

T: A jaké máte postupy při práci s uživateli v rámci sociální rehabilitace?

I4: Tak my máme navázanou důvěru a spolupráci už od začátku odsud. Vědí, že to všechno funguje na bázi osobních plánů, takže vezmem nabídku služeb a přehoupneme ty cíle jakoby do té sociální rehabilitace, a zůstává ta spolupráce plus mínus stejná, která se jakoby posouvá v nějakých věcech, že se třeba doplatil dluh, začalo se šetřit, jenže se zas objevilo něco nového, takže je to fakt dost podobný té práci tady, která je taková, že se reaguje na ty situace, který se

v tu chvíli dějou. I když ten plán tady je na šest tejdnu, a tam je jakoby na jednou tolik, tak můžeme dělat tu aktualizaci a to, no.

T: Když se Vás zeptám na osobní plán uživatelů. Můžete mi k němu něco říct?

I4: Plán máme vytvořenej na tři měsíce. Říkám, to plánování bylo teďka hodně jednoduchý v tom, že jsme opravdu vzali ty cíle z minula, který nebyly dořešený, oni dostali tu příležitost bydlet sami, a cejtli jsme, že se můžou posunout jakoby dál v tý samostatnosti. A tvoříme to tak, že samozejmě cejtím já nějaký potřeby, který jako nadhodím – buď se chytěj nebo ne, a spoustu věcí chci jakoby od nich. Už by měli bejt jako vypíglovaný odsad', že si musej říct sami, co chtěj.

T: A co kdyby vůbec neplnili ty cíle nebo obecně plány?

I4: Tak určitě je budu hodně motivovat, nebudu jakoby hnedka po prvním plánu to s něma ukončovat, budu jakoby fakt makat na tom, aby, když vidím, že to k něčemu je, aby se jako chytli a pracovali na sobě. No a myslím si, že kdyby to nefungovalo, tak normálně ukončíme službu na základě jakoby nějakýho nevyužívání služby, neplnění plánů a tak.

T: Kolik uživatelů v sociální rehabilitaci může připadat na jednoho pracovníka?

I4: No, tak ty tři a myslím, že ty tři, čtyři by byl jako strop, no. To si myslím, že už by ani nešlo na ten úvazek. To by pak zasahovalo do týhletý práce.

T: Řešíte nebo radíte se s kolegy, když máte v sociální rehabilitaci nějaký problém s uživatelem?

I4: Jo, máme porady, supervize, takže určitě to řešíme společně.

T: A spolupracujete při sociální rehabilitaci s nějakými organizacemi, institucemi?

I4: No my nemáme nějak jako moc navázanou spolupráci jako takovou. Máme ty s úřadama tady – jsme s nima za dobře. Já rád udržuju kontakty jakoby i s kurátorama dál, aby o nás věděli.

T: A nechtěli byste?

I4: Tak jako chtěli, že jo. Tak my jsme se teďka viděli s tím pédézetkem – péče o duševní zdraví, tam jsme si řekli, že bysme si zkusili vyměnit pracovníky na chvíli, nakouknout si trošku jako pod pokličku. Líbilo by se mi třeba s nějakým děčákem nebo výchovňákem spolupracovat, když jsme zaměřený na ně... Třeba mně by se fakt líbilo se jakoby kouknout někomu jinýmu pod ruce v tý práci, jo? Umět si to představit. To je vždycky nejlepší. Ale jakože fakt se jako ozýváme, a třeba zveme ty kurátory, ať přijedou třeba na podzim, že uděláme takový setkání, aby se o nás prostě vědělo. Nám jde o to, abychom tady měli klienty, že jo.

T: Jste s uživateli služby v kontaktu i po ukončení služby?

I4: Hodně málo. Teď tady nedávno vlastně se stivil klučina, kterej se vybral i z drog dokonce, a začal pracovat, povýšili ho, a i když byl furt takovej vytěkanej, tak měl úplně jinou motivaci než dřív, dokonce se vzdal dobrovolně invalidního důchodu, kterej jsme tady vyřídili, kterej měl jakoby na psychiku a takhle, takže super. Jednou se za náma stivil kominík, chlap, co to taky dotáhnul někam jakoby do XXX s přítelkyní. To jim tady u nás vznikla láska – to je vždycky takový hezký. On byl kominík, a někde tady pracoval, tak se stivil, ale jinak málo. I jsme teďka zkoušeli nějakěj jako dotazník nebo udělat takovou jakoby párty pro ty lidi, který tady jako byli, a devadesát pět procent těch čísel neexistuje, a čtyři procenta Vám to nevezmou. Jestli jeden, dva lidi, se kterýma jsme se jako spojili. To se spíš ozvou takhle jako teď, že zase spadli do nějakýho průšvihů.

T: Takže spíš až když je ten problém.

I4: No, jasně, no. To se neděje, že nás budou poplácávat po rameni jakoby ty bejvalí uživatelé. Ale taky nás to někdy zajímá, třeba když je někde potkáme, občas se stane, tak to je jako milý, že se jako s nima vidíme. Máme jich tady pár v Žamberku, co se jako chytily dobře, tak s nima vždycky rád pokecám. Je to dobrý vědět, no.

T: A myslíte si, že je služba sociální rehabilitace úspěšná?

I4: Jako třeba za ty svý dva klienty, myslím si, že by byli na tom no na jednu stranu jako hůř z nějakých důvodů, co jsme jako zachránili, ale třeba líp, protože přišli do toho bytu na podzim, a i když jsem furt říkal: „Šetřete, šetřete“, tak teďka prostě maj dluh třicet tisíc za elektriku, protože se tam topilo elektriku. No a pokaždý, když jsem přišel říkám: „Máte to tady jak v akváriu prostě, tady je vlhko, dusno prostě tohle.“ Takže se jakoby zapykali do nějakých dluhů, ale myslím si, že jsme pár věcí ohledně třeba financí, dluhů nebo dětí nebo takhle, tak že jsme něco jako zachránili. Takže my doufáme že jo, že to jako k něčemu bude, proto jsme to udělali prostě, aby právě nespádali zpátky zase k nám – kvůli tomu jsme to udělali prostě.

T: V čem má podle Vás sociální rehabilitace pro uživatele největší přínos?

I4: No já si myslím, že nejsou tak hozený do té vody, když odejdou odsud. Od nás cejtěj tu velkou podporu, a maj se o koho opřít, s kým se poradit, nebo i když je někdo drilluje, tak oni to některý prostě potřebujou. Potřebujou, aby se do nich valilo, a pak najednou vlastně když odsad' odejdou, tak je to úplně ze sta procent nula, jako jo? Oni si neuměj přijít na úřad, jakoby říct o nějakou pomoc, nebo i když je tady s těma službama seznamujem, kde jim kdo pomůže,

tak tam prostě nejdou. Takže si myslím, že to je takovej pozvolnější přechod do toho svého samostatného života.

T: Ještě by mě zajímalo, jestli si myslíte, že má veřejnost o sociální rehabilitaci dostatečné povědomí?

I4: Tak já jsem sám překvapenej, jak málo se ví i o dépacéčku. Jakoby i tady v Žamberku, jako to lidi neznaj prostě. My děláme jednou ročně průzkum, a tyjo, lidi si myslej, když se řekne dům na půl cesty, tak že jsme nějaký jehovisti nebo charita nějaká a tohle. Takže my se snažíme dělat tu osvětu už teďka od dětí od základek a takhle, a píšeme články a tak. A myslím si, že se o sociální rehabilitaci asi ví míň, než třeba o azylákách prostě. Jakože asi se ví, že je nějaká terénní práce, ale to se spojuje hodně jakoby s drogově závislejma, takže myslím si, že to není asi jako úplně sláva. Že bych mohl říct jako jo, to každej zná, to jako ví – to si nemyslím.

T: Když se teď zaměřím na současnou legislativu a sociální rehabilitaci. Je něco, co byste v ní Vy sám změnil, případně do ní zavedl?

I4: Nastoupili jsme na to tak, jak to je nastavený, takže já jsem v tomhle jako takovej dost přizpůsobivej, že si nejdřív zvyknu, jak to je, a pak až teprve se rozhlídnu, a vidím, co by mohlo bejt jinak. Teďka spíš nastavujeme furt ty standardy, takže jakoby zjišťujeme. Nic nám tam asi nepřekáží v legislativě, my tam spíš v tom projektu, že máme jakoby ty hodiny, co musíme naplnit – čtyřicet hodin s každým, jinak se nepočítaj. Jenomže to je prostě čtyřicet tejdnu po hodině, jo? To je rok. To jako prostě každej nepotřebuje a nevyužije.

T: Teďka se Vás zeptám trošku z jiné oblasti, která ale s Vaší profesí úzce souvisí. Jak si myslíte, že jsou nejdůležitější předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka?

I4: Tak je jich hodně. Já si myslím, že to je jakoby komunikace nějaká, musí ten člověk umět prostě mluvit. Což jsem tady viděl, když k nám přišlo pár praktikantek z vysoký školy a oni tady prostě už skoro nadrcený magistry, ale neuměj promluvit s člověkem, a už jako cejtíte, že to tam prostě jako nemá v sobě, takže to mně přijde, že prostě je to o nějaký komunikaci, citu. Jako bejt multifunkční, protože my jsme tady v tuhle chvíli od zahradníků, přes údržbáře, sociální pracovníky, psychology občas, psychoterapeuty, někdy fakt jako úplně zíráme, co tady všechno jsme, no. A jakoby prostě nějaký cit k člověku, k porozumění, no.

T: Jste podle Vašeho názoru za svou práci adekvátně finančně ohodnocení?

I4: Tak musím říct, že se to jako dost zlepšilo, protože to byla jako bída, ale že prostě teďka se tak za poslední roky poukázalo na to, že nejsme vlastně jenom úplně takový ty zevlové u kompu, co jakoby nemakaj a to. Prostě chodíme taky domů unavený, a že to k něčemu hlavně

je, a že kdybysme nebyli, tak že by to jako prostě bylo taky těžší. Takže za poslední dobu a za všechny ty korona příspěvky, a za to, že stát jakoby na tom teďka asi vidí víc, tak si myslím, že to bude jako lepší. Je to taky že jo klasika u mě, nemám vejšku, takže bych na tom taky mohl bejt líp.

T: A jaká si myslíte, že je prestiž profese sociálního pracovníka ve společnosti?

I4: Prestiž jo? No prestiž asi nízká. Myslím si, že si lidi hnedka představěj jako hodnýho člověka, jo? Že když by někdo řekl, že je někdo, nevím businessman prostě na burze a jako sociální pracovník, tak vždycky se ukáže na sociálního pracovníka jako na toho hodnýho. Takže si myslím, že jsou braný jako hodný, a někdy jsem se setkal, že jsou na podobný úrovni jako takový ty zdravotníci nebo sestry, jo? Že to jsou takový prostě jako pro lidi a dobrý. Tak jako třeba u mě, jako u chlapa se to bere ještě trochu jinak, že si myslím, že se nad tím lidi kolikrát jako pozastavili víc. Teď už se to rozjelo, ale před jedenácti lety jako chlap v sociálních službách, to jako nebylo prostě moc jakoby běžný, jo? Nebo v takovejchle jako preventivních, na tom XXX třeba, když jsem dělal, tak tam chlapi byli, ale spíš na tu práci. Jako to jsem se taky setkal, že si lidi někdy říkaj: „Jo ty seš ten chytřej, jako jo?“ Což mi přišlo, že maj možná prestiž jako inteligentních lidí.

T: O vzdělání to všechno v téhle práci není, no.

I4: Sorry, ale tahleta sféra pro mě jako ne, prostě. Tady to buď cejtím, nebo ne prostě. Buď jsem nějak emočně nastavenej, a dávám to, a že se budu učit někde nějaký filozofy nazpaměť, to mně prostě jako nepomůže v týhle práci. Jako mě tady do toho kopou už strašně dlouho, do tý školy. Já jsem to i slíbil, že začnu, párkrát jsem se nedostal, ztratil jsem motivaci. A uvidíme no, jako třeba tady nebudu za půl roku. I když mě to baví a všechno, ale jsem zas tak nastavenej, že je mi jako skoro jedno, co dělám. Tady jsem, protože odcházím s dobrým pocitem. Já jsem dělal předtím ve Škodovce a tam jsem fakt prostě říkal: „Dost ty jo. Tady to může přemontovávat každej.“ Já chci dělat něco s lepším pocitem, i když je to tady o nervy. Už přestávám těm mladejm rozumět. Když jsem sem přišel v těch třidvaceti, tak jsem byl na podobný vlně a líp se mi to snášelo. Teďka už jsem jako takovej otupělejší trošku, už vím, kam to vede, už to prostě vidím, jo. Je to furt dokola prostě. Je to jako každá práce s těma lidma, je to dokola. A už se snažím něčemu předejít, takže jsem třeba jako přísnější anebo už pociťuju, že už mezi náma je nějaká mezera, prostě. Teď tady mám kolegu, kterej sem nastoupil taky po vejšce v tom mým věku a je to vidět prostě. On ten svět jejich jako je tomu blíž – jako těch Tiktoků a tady těch věcí...

T: Účastníte se v rámci své profese nějakého dalšího vzdělávání?

I4: Pořád. Máme hodně projekty na vzdělávání, takže to je od každého něco. Nejlepší, co jsem měl možnost, jsem byl rok na psychoterapeutickým výcviku. A to je věc, která je pro mě víc, než tři vejšky. To bylo tak skvělé. Tam vlastně člověk pracuje jenom sám se sebou a já jsem po tom roce vylez úplně jako nový člověk – jinej, znal jsem se, věděl jsem své slabiny, na čem můžu stavět, na co jak reaguju, jak to mám a proč to tak mám, prostě. Je to teda pětiletý výcvik ten pro psychology a takhle jakoby, já jsem měl teda roční – Adlerovskej přístup, takže jako takovej prostě na pohodu, o sobě povídání. To byl fakt dárek, to jsme měli taky z projektů, to vyšlo taky třeba na sto litrů jako tohle.

T: A naplňuje Vás povolání sociálního pracovníka?

I4: Můžu říct, že jako jo. Já to tady furt neberu jako práci, mám to tady jako příjemný, furt to беру jako takový životní poselství, příjemně se mi chodí do práce. Ale jedenáct let je dlouhá doba na to sedět na jednom místě, prostě. A nám se to dost zdegradovalo tím, že my jsme byli pro děti z děčáků a teď jsme tady plný výkonů trestů, samej psychiatrickej zaléčeněj, neléčený, poruchy osobnosti a fakt jakoby takovejhle chumljaj prostě lidí, který nikdo nikde nechce. Jiný domy na půl cesty třeba neberou takhle jakoby, jenže maj prázdnou a pak končej. My jsme si to vzali jako výzvu i pro nás, že to zkusíme. Má to smysl, i u kontroly jsme si to obhájili na standardy, jakože jo, má to smysl, ale jsme rozhodnutý jakoby transformovat se. Děláme teďka takový setkání všech domů na půl cesty z republiky, co se chtěli účastnit a bavili jsme se o tom jakoby: „Hele, takhle to nemá bejt, prostě. Jak to máte vy?“ A zjistili jsme, že to je všude stejný, všude samý psychiatrický a ujíždí to jinam prostě.

T: Ještě se zeptám na poslední, důležitou otázku. Jak odpočíváte? Dodržujete nějaké zásady psychohygieny?

I4: Já jo. Já jsem si to moc dlouho domů netahal, protože to jakoby nejde a já odpočívám práci hodně a mám teďka i rodinu. Já jsem třeba fakt uměl tady zavřít dveře, a tak nějak si to vypnout, nechat si to tady, a i když mně to tam jakoby probliklo v hlavě, že mě něco napadlo, tak příjemně. Zase jsem takovej, že kdykoliv se něco dělo a třeba o půlnoci mě zavolali, tak jsem skočil do auta a jel jsem sem nebo prostě z grilovačky přiběhl. Prostě mám to tady v hlavě hodně za své, takže jsem furt na telefonu, sousedi na mě mají číslo, majitel, všichni a vědí, že se na mě můžou obrátit. Ale rozhodně nechodím domů nějakěj ubřečeněj z toho, že se někde něco nepovedlo nebo tak. Prostě to nejde, ale učil jsem se to taky chvíli, pár supervízí to stálo, no.

T: Tak za mě to je všechno, já moc děkuju za rozhovor. Jestli Vás ještě něco zajímá nebo byste chtěl něco dodat?

I4: Takhle stačilo? No není za co.

Přepis rozhovoru – Informant č. 5

Délka rozhovoru: 20 minut 17 vteřin

T: Můžete mi nejdříve říct něco o sobě?

I5: Tak je mi třiatřicet let, nejvyšší dosažené vzdělání mám magisterské v oboru andragogika, profesi na sociálního pracovníka mám vyšší odbornou školu sociální práce. Co se týče, jak dlouho pracuji v sociálních službách, tak to je zhruba osm až devět let. Vlastně hnedka po škole, a i v rámci studia už jsem jakoby působila tady v té sociální sféře.

T: A přímo v této organizaci jste jak dlouho?

I5: Tady v organizaci to je těch osm let. Já jsem nastoupila hnedka po škole.

T: Když teď přejdeme k uživatelům sociální rehabilitace, můžete mi říci, s jakou skupinou uživatelů v rámci této služby přicházíte do kontaktu?

I5: Tak je to pro maminky s dětmi, které odcházejí z azylového domu. Je to i vlastně zároveň služba pro mladistvé dospělé, kteří odcházejí z domu na půl cesty. Já mám v tuto chvíli jednoho uživatele a je to paní, která s náma spolupracovala, a její syn je v tuto chvíli už plnoletý, takže spolupracuju jenom s paní teď.

T: Ještě by mě zajímalo, jaké jsou nejčastější důvody vyhledání této služby uživateli?

I5: Tím, že my to máme jako návaznou službu na azylový dům a dům na půl cesty, tak je to taková podpora do toho startu v tom svém bydlení, aby si byli trošku jistější, získali tu jistotu v tom, co v tom bytě musí všechno zařídit, jak to chodí a utvrdili se případně i v tom hospodaření, jak by měli vycházet, aby je něco v tom bytě nepřekvapilo, když tam třeba můžou nastat nové ty zkušenosti.

T: A ten prvotní kontakt s potenciálním uživatelem služby je z Vaší strany nebo se na Vás obrací sami?

I5: Většinou je z jejich strany, že mají zájem o službu, a pak řešíme vlastně podle potřeby. Taky hlavně dalším kritériem je dosah služby, který je omezený těmi třiceti kilometry.

T: Jsou kromě té vzdálenosti ještě nějaké podmínky pro navázání spolupráce?

I5: Tak hlavně mít tu nepříznivou situaci. Jediný tak, co by je mohlo omezovat, tak ten dosah nebo vlastně v tuto chvíli, že nejsou z naší služby.

T: A jak přesně probíhá spolupráce mezi Vámi a uživateli?

I5: Tak je hodně individuální, je podle potřeby, v jaké situaci se nachází, co potřebuje aktuálně řešit, zda ta četnost schůzek je potřeba víc jak jednou týdně. Ze začátku to bývá tak dvakrát do

týdne, kdy se s uživatelem setkáváme, pak se ta četnost může zkracovat, ale je to fakt individuální. Záleží podle toho, co se vyskytne, pak se zase třeba zintenzivní ta spolupráce nebo se polevuje a najdou se třeba jiné oblasti, který je potřeba v tu danou chvíli řešit.

T: Konkrétně v jakých oblastech můžete uživatelům služby pomáhat?

I5: Nejčastěji to je v rámci toho bydlení – udržet si to bydlení, nějaký to finanční hospodaření, aby paní měla dostatek financí na to, aby vyšla celý měsíc a neměla tam žádné výdaje. Pak tím, že by chtěla změnu bydlení, protože není jakoby v bytě, je to ubytovna, takže řešíme i případnou nějakou možnost výhledovou, třeba i změnu toho bydlení, takže to se nejčastěji s ní řeší. V jednu chvíli bylo potřeba, že paní chtěla zkusit požádat o zvýšení invalidního důchodu, takže jsme řešili dávky důchodového zabezpečení, pak i v rámci nějakých vztahů v rodině s tím zletilým synem, takže tam jsme se bavili i o této oblasti, co se týče nějakýho jakoby psychickýho, duševního rozpoložení, takže to tam taky probíhalo v rámci těch konzultací a plánu, který měla.

T: Jak dlouhou dobu obvykle trvá spolupráce s uživateli sociální rehabilitace?

I5: Tahle služba není vyloženě omezená jakoby, je to podle té potřebnosti, ale snažíme se, aby to bylo tak do těch třech let, kdy se ten uživatel jakoby zastabilizuje, ale je to takový jako různý.

T: A v jaké chvíli poznáte, že uživatel už nepotřebuje Vaši pomoc?

I5: Vyhodnocujeme si to v rámci toho vyhodnocení spolupráce – kam se posunul. Vlastně klíčový pracovník má možnost hodnotit ten posun a je daný takový ideální bod toho, kdy už na tom cíli není potřeba pracovat, kdy je ten uživatel vyloženě samostatný a všechno zvládá, tak ten bod se opouští. Pokud by tam už nebylo na čem spolupracovat, tak se má za to, že ta nepříznivá situace pominula, má všechny ty potřebnosti vyřešený a už naši spolupráci nepotřebuje. Samozřejmě s uživatelem to jakoby reflektujeme vzájemně, kdy nám řekne, co on vidí a pak co vidíme my jakoby za ty nedostatky nebo v čem se ještě je potřeba posouvat.

T: Pracujete při sociální rehabilitaci pouze s tím uživatelem samotným nebo i s ostatními členy jeho rodiny?

I5: Já vyloženě tu zkušenost nemám, že bych spolupracovala s rodinou. Tak mám tam toho syna, ale to je úzká rodina, s kterým jsme v kontaktu, ale pokud by uživatel jakoby chtěl na něčem s rodinou pracovat, tak je možný v rámci té spolupráce se bavit o tom, v čem my mu tam můžeme pomáhat, a jak bysme tam mohli být nápomocný.

T: Které problémy se při spolupráci s uživateli nejčastěji vyskytují?

I5: Tak otázka těch financí si myslím, že se tam u každého nějakým způsobem promítne, ať už tím, že musí pořídit něco do té domácnosti a potřebuje na to mít nějaký prostředky nebo vůbec jakoby najít si tu hranici těch záloh, což je pro ně třeba úplně nový a neví, jak bude vycházet, takže myslím si finanční se tam promítne dost u všech v jakémkoliv období. No, pak to jsou taky společenský, si myslím, že to se u dosti promítá, protože to je pro ně nový prostředí a musej se s ním nějakým způsobem seznámit v tom bytě, takže nějaký ty společenský, komunikační, navázání těch vazeb v tom místě, kde se nachází. A když tam jsou děti, tak navázání vlastně i kamarádů na ty děti. Tohle si myslím, že je asi tak nejčastější.

T: A jak často uživatele služby navštěvujete?

I5: Teď tak dvakrát, třikrát do měsíce. Spíše pokud to vychází, tak se snažíme jenom dvakrát, protože s paní už je delší dobu spolupráce. Je to vlastně rok, co s ní spolupracuju, tak ta četnost v tuto chvíli není zas tak potřebná. Takže se scházíme vždycky na ty dané věci, který máme domluvený, a víme, že vždycky v tom termínu se řešej.

T: Jak velkou část Vaší pracovní náplně zabírá sociální rehabilitace?

I5: No, já v sociální rehabilitaci mám ten úvazek jedna celá patnáct, jako všichni moji kolegové a myslím si, že pokud máme mít naplněnou kapacitu, jakože každý má mít ten svůj počet uživatelů, tak je to tak hodně, jako bych řekla strop. Příprava a ta samotná konzultace plus ještě doprava za tím uživatelem vynaloží tak nějak pokrytí toho úvazku jedna celá patnáct těma třema uživatelama, no, že to je hodně jako. Záleží, co se tam řeší.

T: A jaké máte postupy při práci s uživateli v rámci sociální rehabilitace?

I5: Se standardy kvality služeb, kde máme stanovené předpisy, kde, jak, podle čeho postupujeme a jsou tam vlastně i nějaká pravidla pro ty uživatele.

T: Když se Vás teďka zeptám na osobní plán uživatelů. Můžete mi k němu něco říct?

I5: Jo. Tak plán spolupráce se tvoří podle potřeb uživatele, na čem on chce spolupracovat, tak si tam stanoví ty svoje cíle a my pak řešíme, co on k tomu udělá za ty kroky, v čem tam budu nápomocná já a co případně budeme řešit společně. Ta doba toho plánu je po třech měsících, kdy se reviduje a dochází k tomu zhodnocení, co se podařilo naplnit, jak ten cíl je vlastně vyhodnocen.

T: A co v případě, že by uživatelé neplnili ty stanovené cíle?

I5: Řeší se, v čem se bude dál spolupracovat, jestli ten cíl je pro něj už tak zastabilizovaný, že ho nepotřebuje řešit dál nebo jestli ještě si není natolik jistý a chtěl by ještě tu podporu v tom

cíli, tak je možný i to jakoby zopakovat a domluvit se, co tam bude třeba jinak, než bylo v tom předešlým, ale je možný některý cíl podle individuální potřeby toho uživatele jakoby zopakovat.

T: Řešíte nebo radíte se s kolegy, když máte v rámci sociální rehabilitace nějaký problém s uživatelem?

I5: Pokud je něco, co bysme chtěli, tak v rámci porad se bavíme o uživateli anebo máme i supervize, kde probíráme případně klientskou část, kdo s čím si nevěděl rady nebo jak tu situaci řešil.

T: A spolupracujete při sociální rehabilitaci s nějakými organizacemi, institucemi?

I5: Tak byli jsme na stáži se podívat, abysme získali tu jakoby inspiraci a informace o tom, jak to chodí v jiných zařízeních, jaká mají nastavená pravidla nebo s čím oni se potýkají. Je to takový předávání těch zkušeností z jednotlivých služeb. Ale vyloženě navázanou intenzivní spolupráci teďka s žádnou terénní službou nemáme.

T: Jste s uživateli služby v kontaktu i po ukončení spolupráce?

I5: Jedna ukončená je. V takovém kontaktu my přímo s nimi nejsme jakoby, že bysme věděli, kde se teď nachází. Tak to ne, to jen tak, že se třeba doslechneme nebo že se někdo tady zmíní.

T: Myslíte si, že je služba sociální rehabilitace úspěšná?

I5: Myslím si, že je přínosná pro ty uživatele, že je posouvá a získává v nich nějakou jistotu v tom startu, kdy nemusel bejt vlastně dobrej nebo ta zkušenost i mohla bejt taková, že to selhalo, takže tam je někdo. Líbí se mi, že je jakoby návazná na to zařízení, že už toho uživatele nějakým způsobem známe, víme, jak reaguje, je tam nějaký vztah a ta důvěra je vlastně hlubší a nemusí se budovat od začátku. Protože což nevýhodou terénních služeb je, že se dá spoustu věcí zamaskovat tím, že člověk tam není v kontaktu s nimi pořád.

T: Ještě by mě zajímalo, jestli si myslíte, že má veřejnost o sociální rehabilitaci dostatečné povědomí?

I5: Myslím si, že jako termín sociální rehabilitace asi společnost moc nezná. Že si nedokáže jakoby představit, co se pod tím dá skrývat, jestli to je terénní nebo tak, že není tak četná. U tý sociální rehabilitace nevím, jestli tam není takový to dogma jakoby, jestli to není v rámci nějakýho rehabilitačního cvičení pro postižený a handicapovaný, což může evokovat právě ten název té služby.

T: Když se teď zaměřím na současnou legislativu a sociální rehabilitaci. Je něco, co byste v ní Vy sama změnila, případně zavedla?

I5: Tak v tom mě teď v tuhleto chvíli teda nic nenapadá... Asi ne.

T: Teďka se Vás zeptám trošku z jiné oblasti, která ale s Vaší profesí úzce souvisí. Jaké si myslíte, že jsou nejdůležitější předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka?

I5: Tak určitě by měl být empatický, nějakým způsobem i vyzrálý, odpovědný, flexibilní – takový ty klasický kompetence. Ale jestli nějaký specifikum... Myslím, že hodně to stojí na té empatii, protože se tam vytváří ta důvěra, nějaká ta vstřícnost, protože kór tady v tom terénu, kdy ten pracovník vstupuje jakoby do jejich prostředí, není to, že oni přichází za náma, ale my za nimi, no. Takže tam vidím hodně větší jakoby tu empatii.

T: A jak byste zhodnotila prestiž profese sociálního pracovníka ve společnosti?

I5: Myslím si, že u nás sociální pracovník je někdy až jako hanlivý slovo pro některý lidi. Setkala jsem se i s názory, že to jsou jen ty úředníci, takže ta prestiž úplně toho sociálního pracovníka tady, bych řekla, že není jo, že by mohla bejt daleko větší. Ale myslím si, že tu prestiž si dělá každej jakoby sám tím, jak tu svoji práci pojímá a asi jakoby to, jak ho vnímá společnost je jedna věc, ale spíš si myslím, že to je o tom jedinci. Jak on si za tou svojí prací stojí a co on pod ní vidí.

T: Myslíte si, že je Vaše práce adekvátně finančně ohodnocena?

I5: Já si myslím, že je to adekvátní.

T: Účastníte se v rámci své profese dalšího vzdělávání?

I5: Máme, jelikož musí být splněna ta povinnost dvaceti čtyř hodin za rok, takže máme pravidelné vzdělávání, kdy si volíme kurzy a vlastně i odvětví, kterému se chceme věnovat nebo s čím jsme se potkali a chceme si to jakoby víc osvojit, osahat, takže i ty kurzy se dělaj na míru tomu pracovníkovi, co on v danou chvíli potřebuje.

T: A naplňuje Vás povolání sociálního pracovníka?

I5: Jo, já jsem spokojená. Ta práce mě baví, je to jako různorodá práce a tím, že teď ještě je to v tom terénu, tak to je zase úplně něco jinýho než klasická sociální práce. Je to víc takový živý, má to trošku jakoby jinej nádech.

T: Ještě se zeptám na poslední, důležitou otázku. Jak odpočíváte? Dodržujete nějaké zásady psychohygieny?

I5: Snažím se, protože potřeba to je určitě. Někdy ta práce je náročná, takže relaxace, venku, knížky. Prostě hlídat si ty hranice toho svého soukromí a mít možnost toho odpočinku, to se jakoby snažím hlídat.

T: Tak jo, to je za mě všechno, moc Vám děkuju. Jestli Vás ještě něco zajímá nebo byste chtěla něco dodat?

I5: Nechci, děkuju.

Anotace

Jméno a příjmení:	Bc. Barbora Aligerová
Katedra:	Ústav speciálněpedagogických studií
Vedoucí práce:	doc. Mgr. Michal Růžička, Ph.D.
Rok obhajoby:	2022

Název práce:	Služba sociální rehabilitace z pohledu pracovníků azylového domu a domu na půl cesty ve městě Žamberk
Název v angličtině:	Social rehabilitation service from the point of view of the workers of the asylum house and the halfway house in the town of Žamberk
Anotace práce:	Diplomová práce je zaměřena na službu sociální rehabilitace z pohledu pracovníků azylového domu a domu na půl cesty ve městě Žamberk, kteří tuto službu terénně poskytují. V teoretické části jsou vysvětleny pojmy vztahující se k dané problematice. Ve výzkumné části je provedeno pět polostrukturovaných rozhovorů s pracovníky azylového domu a domu na půl cesty, jejichž cílem je zjistit, jaký význam má terénní služba sociální rehabilitace.
Klíčová slova:	Sociální rehabilitace, azylový dům, dům na půl cesty, Žamberk, sociální exkluze, vyloučení, sociální práce, dospělí
Anotace v angličtině:	The diploma thesis is focused on social rehabilitation service from the point of view of the workers of the asylum house and the halfway house in the town of Žamberk which providing this service in the field. In the theoretical part are explained the concepts which are relating to the issue. In the research part is done five semi-structured interviews with workers of the asylum house and the halfway house in order to find out, what importance have the social rehabilitation field service.

Klíčová slova v angličtině:	Social rehabilitation, asylum house, halfway house, Žamberk, social exclusion, social work, adults
Přílohy vázané v práci:	Příloha č. 1 – Přepisy rozhovorů informantů číslo 1-5
Rozsah práce:	92 stran
Jazyk práce:	Český