

Univerzita Karlova
Evangelická teologická fakulta

**Nároky sociální práce ve vybraném zařízení
a možnosti podpory sociálního pracovníka**

Bakalářská práce

Bc. Jana Svobodová, DiS.

Vedoucí práce: Dr. Ing. Alois Kříšťan, Th.D.

Studijní program: Sociální práce

Studijní obor: Pastorační a sociální práce

Praha 2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem Nároky sociální práce ve vybraném zařízení a možnosti podpory sociálního pracovníka napsala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna veřejnosti ke studijním účelům.

V dne Praze dne 6.12.2018

Jana Svobodová

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu práce Dr. Ing. Aloisi Kříšťanovi, Th.D. za jeho cenné rady, vedení a inspiraci při psaní této práce.

Dále mé poděkování patří vedoucí Aktivizačního prostoru Komunitního centra Husitská Mgr. Henrietě Votíkové za její trpělivost, pomoc a odborné konzultace při psaní práce.

Mé poslední díky patří Bohu a mým nejbližším, kteří mě podporovali celou dobu studia.

Děkuji.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá nároky sociální práce ve vybraném zařízení, které poskytuje sociálně-aktivizační služby pro osoby bez přístřeší a dále možnostmi podpory sociálních pracovníků. Práce obsahuje teoretickou a praktickou část. Teoretická část se věnuje nárokům sociální práce obecně. Praktická část se již zabývá konkrétními činnostmi ve vybraném zařízení a nároky vznikajícími při práci s cílovou skupinou osob bez přístřeší. V práci jsou uvedeny také příklady z praxe pro větší názornost. Poslední částí práce jsou pak možnosti podpory sociálního pracovníka, který se potýká s dříve uvedenými nároky.

Klíčová slova

Sociální práce, nároky sociální práce, sociální pracovník, podpora

Summary

The bachelor thesis deals with demands on social work in a selected facility which provides social activation services for homeless people, as well as the possibilities of support for social workers. The thesis consists theoretical and practical part. The theoretical part deals with the demands of social work in general. The practical part deals with specific activities in the selected facility and the demands emerging through work with a target group of homeless people. There are examples from field work added in the thesis for greater clarity. The last part of the thesis consists of opportunities for support of a social worker who deals with demands specified above.

Key words

Social work, demands of social work, social worker, support

Obsah

Úvod	7
1 Nároky sociální práce.....	8
1.1 Definice sociální práce.....	9
1.2 Etické kodexy sociálních pracovníků.....	11
1.2.1 Etický kodex sociálních pracovníků ČR.....	12
1.2.2 Mezinárodní etický kodex.....	13
1.3 Legislativní zdroje a v nich obsažené nároky.....	14
1.4 Kompetence sociálního pracovníka a z nich vycházející nároky.....	15
1.5 Způsoby profesionální sociální práce.....	18
1.5.1 Vztah mezi pracovníkem a klientem.....	20
2 Vybrané zařízení poskytující sociálně-aktivizační služby pro osoby bez přístřeší.....	22
2.1 Poslání a cíle vybraného zařízení.....	22
2.2 Popis zařízení.....	23
2.2.1 Popis nejvýznamnějších služeb.....	23
2.2.2 Popis personálního zajištění a shrnutí náplní práce.....	26
2.3 Etický kodex pracovníků organizace.....	27
2.4 Cílová skupina.....	28
2.4.1 Bezdomovectví.....	28
2.4.2 Časté problémy spojené s bezdomovectvím.....	31
3 Příklady z praxe.....	33
Vojtěch H. (27 let).....	34
Helena V. (30 let).....	35
Petr P. (22 let).....	37
3.1 Závěr příkladů z praxe.....	39
4 Nebezpečí spojená s prací sociálních pracovníků.....	40
4.1 Syndrom pomocníka.....	41
4.2 Syndrom vyhoření.....	41
4.3 Nebezpečí napadení.....	43
4.4 Nebezpečí onemocnění.....	44
5 Možnosti podpory sociálního pracovníka.....	44
5.1 Vzdělávání.....	45
5.2 Supervize.....	45
5.3 Intervize.....	46

5.4 Týmová práce.....	47
Závěr.....	48
Použité zdroje	50

Úvod

Pomáhající profese obecně kladou velké nároky na pracovníky – na jejich odborné dovednosti i osobnostní předpoklady pro výkon povolání. U sociální práce toto není výjimkou. S velkými nároky povolání je důležitá také dostatečná podpora pracovníků. Cílem práce je nejprve popsat nároky sociální práce obecně a pak konkrétní nároky práce ve vybraném zařízení a dále na tyto nároky navázat uvedením možností podpory sociálního pracovníka.

Pro téma nároků sociální práce jsem se rozhodla na základě vlastních zkušeností s přechodem ze školních lavic do přímé práce s klienty. Po příchodu do vybraného zařízení se mi dostalo patřičných varování jak je práce náročná a na co vše bych si měla při svých začátcích dát pozor. Druhá část cíle – popsat možnosti podpory sociálního pracovníka – logicky navazuje na popsání nároků sociální práce, protože jinak by práce neměla smyslu a byla by jen pouhým výčtem toho, proč je sociální práce složitá bez žádného vyústění k lepším vyhlídkám. Druhým důvodem, proč jsem se chtěla věnovat možnostem podpory sociálního pracovníka byla taktéž vlastní zkušenost s absencí podpory (na jiném pracovišti než je vybrané zařízení) a uvědomila jsem si, jak důležitá podpora pro pracovníky v pomáhajících profesích doopravdy je.

Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část.

V teoretické části jsou rozebrány nároky sociální práce obecně, jak je možné je odvodit z platné legislativy, etických kodexů, definic sociální práce a monografií, které se věnují tématu sociální práce nebo obecněji pomáhajícím profesím.

V praktické části je zaměřena pozornost na vybrané zařízení, které poskytuje služby osobám v tíživé sociální situaci, především osobám bez přístřeší. Jsou popsány služby a způsoby práce, které vybrané zařízení poskytuje, dále také cílová skupina osob bez přístřeší a její specifika. Pro větší názornost jsou uvedeny též příklady z praxe zařízení, na nichž je možné spatřovat konkrétní nároky práce právě na sociálního pracovníka ve vybraném zařízení. Taktéž zde bude zmíněno jaká nebezpečí jsou v rámci výkonu práce možná. Posléze, po uchopení podkladů z teorie, jejich manifestace na kazuistikách, se práce dostává ke svému vyústění, kterým je již v názvu práce zmiňovaný popis možností podpory sociálního pracovníka.

Teoretická část

1 Nároky sociální práce

Teoretická část má za cíl poukázat na nároky, které jsou kladeny na sociální pracovníky a že tyto nároky je možné vyčíst již z dokumentů a knih, které sociální práci popisují a popisují také osobu sociálního pracovníka. Důvodem teoretického úvodu o nárocích sociální práce je, že teprve když jsou známy nároky, je možné uvažovat o vhodných způsobech podpory pro sociální pracovníky.

Nároky sociální práce a nároky na sociální pracovníky je možné najít již v samotných definicích sociální práce, etických kodexech (v mezinárodním nebo národním znění) ve standardech kvality sociální práce. Taktéž v zákonu o sociálních službách je možné vyčíst některé nároky a v neposlední řadě se nároky na sociální pracovníky odrážejí v popisu jejich jednotlivých kompetencí. Rozličnost nároků lze spatřovat už v trojím pojetí sociální práce, tedy terapeutickém, reformním a poradenském paradigmatu¹ a ve způsobech vykonávání sociální práce které tato paradigmata predikují.

Způsoby vykonávání sociální práce jsou dány taktéž druhem služby, její formou, což je rozlišováno již v zákoně. Současně jsou různé nároky určené také cílovou skupinou – jiné nároky jsou kladeny na pracovníka, který pracuje s osobami bez přístřeší, jiné nároky zažívá pracovník v zařízení pro děti, jiné v zařízení pro seniory a nebo s lidmi s postižením. Jednoduše řečeno má každá cílová skupina svá specifika a tedy klade i různé nároky na sociální pracovníky.

V neposlední řadě hraje roli osobnost sociálního pracovníka, který se nárokům zároveň podřizuje a současně je utváří a přetváří. Vždyť již volbou svého povolání na začátku studia se rozhodl pro toto bezesporu náročné povolání.

Před popisným výčtem nároků sociální práce je důležité připomenout ještě jednu věc a to, kdo klade ony zmiňované nároky. Nároky sociální práce klade sociální práce sama. Nároky na sociální pracovníky kladou sociální pracovníci sami, neboť cílem sociální práce je, jak je patrné z definic, je kvalitativní změna k lepšímu. Zlepšování lidských životů, zlepšování podmínek pro život, zlepšování kvality životů, zlepšování fungování společnosti a dále, až ke zlepšování sociální práce jako takové. Nyní již přesuňme pozornost k definicím sociální práce.

¹ DOČKAL, Jan. *Člověk v současném světě: než začneme studovat sociální práci*. Středokluky: Zdeněk Susa, 2008. ISBN 978-80-86057-53-8. Str. 139 – 140.

1.1 Definice sociální práce

Havrdová (1999) nabízí hned dvojí definici sociální práce. Definici dělí na sociální práci jako obor a jako činnost.

„Sociální práce jako obor je aplikovaná věda, která zkoumá komplexní souvislosti mezi intrapsychickými, interpersonálními, skupinovými a společenskými procesy a způsoby jejich ovlivnění legislativními, organizačními, komunikačními a vztahovými prostředky, s cílem zlepšit životní pohodu všech lidí.“²

Z definice sociální práce jako aplikované vědy vyplývá nárok na sociální práci jako celek spíše než na jednotlivé sociální pracovníky, přesto je v ní obsažena implicitní výzva pro jednotlivé sociální pracovníky. Onou výzvou není pouhé zkoumání, ale za pomoci zkoumání zlepšovat kvalitu lidských životů.

„Sociální práce jako činnost je profesionální aktivita, která vytváří podmínky pro rozvoj a lepší využití zdrojů jednotlivce, skupin, komunit a společnosti využíváním prostředků analýzy a komunikace, profesionálním utvářením a usnadňováním vzájemné interakce (organizováním, vyjednáváním) a realizací a změnou legislativních a společenských podmínek, s cílem ochránit a posílit zejména znevýhodněné a ohrožené skupiny a jednotlivce ve společnosti.“³

Druhá definice se přesouvá od zkoumání souvislostí k vytváření podmínek. Poukazuje na to, koho by měla sociální práce zasáhnout a na využitelné nástroje. V navržených prostředcích jsou již nastíněny nároky na sociální pracovníky – schopnost komunikace, analyzování, organizování, měnění současných funkčních společenských systémů a to vše profesionálním způsobem.

Matoušek (2001) na rozdíl od Havrdové nerozděluje definici na dvě části, přestože se shodují v tom, že sociální práce je jak společenskovední obor, tak praktická činnost. Dále Matoušek pokračuje v definici: „...cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (např. chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění

² HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5. S. 154.

³ HAVRDOVÁ, ref. 2, str. 154.

příznivé společenské podmínky. U klientů, kteří se již společensky uplatnit nemohou, podporuje sociální práce co nejdůstojnější způsob života.“⁴

Matoušková definice je novější a o trochu obsáhlejší. Stejně jako předchozí dvojitá definice poukazuje na to, komu je sociální práce určena a tím i na nároky na přizpůsobivost sociální práce příjemcům a podobně definuje cíle sociální práce. Oba autoři se shodují v tom, že nejprve je nutné pojmenovat a popsat problémy a pak je řešit či zmírňovat, přetvářet společenské podmínky. Navíc oproti výše uvedeným zmiňuje společenskou solidaritu, která není nárokem na jednotlivé sociální pracovníky, ale rozhodně je vysokým nárokem kladeným na celou společnost. Kromě solidarity je zde zmíněna i důstojnost a to znamená pro sociální práci dvě věci – aby sociální pracovníci dokázali důstojné podmínky rozpoznat od těch nedůstojných a aby společnost či systém tuto důstojnost dokázali nabídnout a zajistit.

Třetí a poslední definicí, která bude pro účely této práce použita je Celosvětová definice sociální práce, která je zde uvedena právě z důvodu její celosvětové použitelnosti a používanosti a také pro její aktuálnost, neboť definice byla schválena IFSW (International Federation of Social Workers, v překladu Mezinárodní federací sociálních pracovníků) v roce 2014.

Podle této definice je sociální práce praktickou či prakticky založenou profesí a současně akademickou disciplínou, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost a zmocnění a osvobození lidí. Hlavními principy sociální práce jsou sociální spravedlnost, lidská práva, kolektivní odpovědnost a respekt k diverzitě (různorodosti). Sociální práce za pomoci teorií sociální práce, sociálních věd, humanity a znalostí společnosti, zapojuje lidi a struktury, aby vyvolala žádoucí životní změny a zlepšila pocit pohody.^{5 6}

I ze třetí definice lze vyčíst její dělení na vědu a praxi. Toto mají všechny tři definice společné, nicméně je na nich i v chronologickém pořadí vidět vývoj směrem k jasnějšímu očekávání a zvyšování důrazu na etiku práce. Co, by bylo možné

⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

⁵ IFSW – International Federation of Social Workers. *Global Definition of Social Work*. In. [online]. Cit. [2018-08-23]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>.

⁶ Originální znění: *Global Definition of the Social Work Profession*: “Social work is a practice-based profession and an academic discipline that promotes social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. Principles of social justice, human rights, collective responsibility and respect for diversities are central to social work. Underpinned by theories of social work, social sciences, humanities and indigenous knowledge, social work engages people and structures to address life challenges and enhance wellbeing. The above definition may be amplified at national and/or regional levels.”

od definic očekávat, kromě výše zmíněného, je asi lépe ujasněný cíl sociální změny a konkretizace „zlepšení lidských životů“.

Z definic sociální práce lze vyčíst jaké nároky si klade sociální práce sama na sebe, nebo lépe řečeno, jaké nároky a očekávání na své povolání kladou sami sociální pracovníci, kteří tyto definice tvořili a pomáhali tvořit bez ohledu na to, kdo je jejich autorem.

Nyní se již pomalu dostáváme k etickým kodexům, které také definují pojem sociální práce, ale jejich definice již není třeba více citovat neboť spolu s pojmem říkají čtenáři i mnohem víc. Jsou v nich vyčteny nároky na sociální pracovníky jako lidské bytosti a profesionály.

1.2 Etické kodexy sociálních pracovníků

Etické kodexy jsou samozřejmě něčím mnohem víc než jen výčtem nároků na sociální pracovníky a mají hlubší a obsáhlejší smysl, nicméně pro účely této práce bude nahlíženo zejména na nároky kladené na sociální pracovníky, které jsou z etických kodexů dobře čitelné.

V České republice mají v současné době sociální pracovníci možnost se opírat o Etický kodex sociálních pracovníků České republiky schválený plénem Společnosti sociálních pracovníků v roce 2006⁷ a mezinárodní etický kodex, který byl přijat již zmiňovanou Mezinárodní federací sociálních pracovníků v roce 2004 pod názvem *Etika sociální práce – principy*.⁸ Kromě těchto dvou známých etických kodexů existují i etické kodexy jednotlivých organizací, které vychází z etiky sociální práce a současně jsou utvářeny podle potřeb daného zařízení, které dává zvýšený důraz na některé oblasti a zvyšuje tím i nároky na své zaměstnance.

U role etického kodexu ve vztahu k zaměstnavatelům se na chvíli pozastavíme společně s Matouškem (2013), který naznačuje, že etický kodex může sloužit ke každodenní praxi sociálního pracovníka. Autor rozebírá možnosti využití etického kodexu v byrokratické organizaci, přičemž rozebírá typy byrokracie a jak

⁷ Společnost sociálních pracovníků ČR. *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky*. In. [online]. Cit. [2018-08-23]. Dostupné z:

http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_ssprcr.pdf.

⁸ NEČASOVÁ, Mirka. *Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy*. Sociální práce/Sociální práca, Brno:ASVSP, 4/2004. S. 31 – 34 (pracovní překlad dokumentu). Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf.

v nich obstat s pŕidrŕováním se etického kodexu jako primárního závazku profese.⁹ Z toho lze odvodit další nárok na sociálního pracovníka a to zachovat věrnost své profesi a hodnotám sociální práce i pod tíhou byrokratických struktur, což je mimo jiné vyjádřeno v Etickém kodexu sociálních pracovníků ČR v bodě 2.2.2, kde je vyjádřeno, že sociální pracovník má spolupůsobit na vytváření takových podmínek, které umožní přijetí a uplatňování závazků, které vyplývají z kodexu.¹⁰

Bylo by zbytečné pokoušet se z citovat to nejdůležitější z etických kodexů, protože vybrat nejdůležitější z již vybraného nejdůležitějšího není možné, nicméně krátká rekapitulace dotčených témat je v tomto okamžiku na místě. Kromě toho je třeba si uvědomovat, že již samotná existence kodexů vypovídá o nárocích na sociální pracovníky – jejich existence a nutnost jejich znalosti je znamením toho, jak velice důležité je pro sociální pracovníky, aby jednali podle hodnot sociální práce, hodnot společnosti, jednali mravně, morálně a profesionálně (a právě k tomu jim má etický kodex dopomoci).

1.2.1 Etický kodex sociálních pracovníků ČR¹¹

Etický kodex sociálních pracovníků ČR je rozdělen do částí: etické zásady, pravidla etického chování a etické problémové okruhy. Všechny tyto části v sobě obsahují informace o nárocích kladených na sociální pracovníky.

V části etických zásad jsou vyzdvíženy hodnoty na nichž je postavena sociální práce, hodnoty demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovník by měl tyto hodnoty nejen znát, ale také prosazovat. Dále sociální pracovník podle kodexu respektuje jedinečnost a právo na seberealizaci každého člověka, pomáhá při řešení sociální situace a přitom vždy hledí více na profesionální odpovědnost před vlastními zájmy.

Pravidla chování jsou rozdělena podle toho ke komu se vztahují, jestliže ke klientovi, zaměstnavateli, kolegům nebo celé společnosti. Ve vztahu ke klientovi jsou úkoly sociálního pracovníka podporovat, pomáhat a chránit – chránit důstojnost a práva klienta. Kromě toho je zdůrazněna potřeba empatie, znalosti klienta jako celostní bytosti a také vědomí vlastních limitů.

Ve vztahu k zaměstnavateli již bylo zmíněno výše, že sociální pracovník se má podílet na vytváření příznivých podmínek pro dodržování etických zásad a pravidel dle kodexu. Také se má snažit ovlivňovat postoje k sociální politice a pracovní postupy

⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4. Str. 42 – 43.

¹⁰ Společnost sociálních pracovníků ČR. Ref. 7.

¹¹ Společnost sociálních pracovníků ČR. Ref. 7.

ve svém zaměstnání. Vůči kolegům se sociální pracovník musí chovat s respektem, iniciovat spolupráci a diskuse o etických tématech sociální práce.

Pokud jde o vztah ke svému povolání a odbornosti, jsou zde kladeny vysoké nároky na udržování a zvyšování prestiže a úrovně oboru a spolu s tím i na samotné vzdělání a odbornost pracovníků. Sociální pracovník je zodpovědný za své nikdy nekončící vzdělávání a zlepšování svých znalostí a dovedností potřebných pro výkon svého povolání, současně se svým vzděláváním by měl napomáhat také vzdělávání studentů oboru sociální práce. Zjednodušeně řečeno se sociální pracovník musí snažit o neustálý pokrok svůj, svých kolegů, budoucích kolegů a svého oboru jako celku.

Kromě odpovědnosti za zlepšování svého oboru, má sociální pracovník také povinnosti vůči celé společnosti. Dle kodexu by měl upozorňovat na porušování zákonů, zasazovat se o zvýšení sociální spravedlnosti a zlepšení kvality života všech lidí. Velký důraz je položen na zodpovědnost pracovníka za své vlastní jednání.

V poslední části kodexu jsou nastíněny etické problémové okruhy, s nimiž se může sociální pracovník během své praxe setkat. Skutečnost, že se sociální pracovníci musí umět vypořádávat s etickými problémy, se střety vlastních zájmů a zájmů klienta a společnosti, poukazuje na další velký nárok sociální práce, kdy pracovník musí svádět vnitřní boje o tom, co je skutečně správné.

1.2.2 Mezinárodní etický kodex

Mezinárodní etický kodex se svými nároky na sociální pracovníky příliš neodlišuje od české verze, proto není třeba jej zde déle rozebírat. Nicméně ve své struktuře odlišný je a dává do popředí hlavní principy sociální práce (což je jasné již z názvu Etika sociální práce – principy) a proto tyto principy stojí za zmínění v této práci, neboť jsou součástí tématu nároků sociální práce na její vykonavatele.

Hlavními principy jsou lidská práva, lidská důstojnost a sociální spravedlnost. S těmito principy se pojí povinnosti sociálních pracovníků: respektovat právo na sebeurčení, podporovat právo na participaci, jednat s každým člověkem jako s celostní bytostí, identifikovat a rozvinout silné stránky, čelit negativní diskriminaci, uznat diverzitu, spravedlivě distribuovat zdroje, čelit nespravedlivé politice a praktikám, pracovat na základě solidarity.¹² Všechny tyto povinnosti jsou velkými nároky na jednotlivé sociální pracovníky.

Teprve nedávno, 2. června 2018, zasedala Mezinárodní federace sociálních pracovníků znova v irském Dublinu a přetvořila principy z roku 2004 na nové a obsáhlejší, což poukazuje na opravdovou snahu o neustálé zlepšování kvality oboru

¹² NEČASOVÁ, ref. 8.

sociální práce. Nové principy jsou v originálním textu ještě dále děleny a definovány, ale pro účely této práce budou jen vyjmenovány základní principy.

1. Uznání lidské důstojnosti
1. Podporování lidských práv
2. Podporování sociální spravedlnosti
3. Podporování práva na sebeurčení
4. Podporování práva na participaci
5. Respektování důvěrnosti a soukromí
6. Jednání s lidmi jako s celostní bytostí
7. Etické používání technologií a sociálních médií
8. Profesionální integrita¹³

Pokud bychom porovnali staré s novým, došlo asi k největší změně v tom, že přibýlo etické používání technologií a sociálních médií. Tato novinka souvisí s dobou a stále se zvyšujícím požadavkům na ochranu soukromí a velkému vlivu sociálních médií a internetu na životy lidí a fungování organizací. Ostatních osm principů bylo již dříve nějakým způsobem obsaženo v předchozím mezinárodním etickém kodexu, přestože se skrývali pod nadpisem a nyní jsou samostatnými body.

S mírnou nadsázkou by se na obsah textů etických kodexů dalo pohlížet jako na popis dokonalého sociálního pracovníka či dokonce dokonalého člověka. Záměrem vyslovení oné myšlenky o chybějícím popisu vlastností bylo poukázat na tu skutečnost, že kodexy popisují sociálního pracovníka spíše zvenku, tak jak může být viděn ostatními – klienty, kolegy, zaměstnavateli nebo laickou i odbornou veřejností a vnitřního světa člověka, který vykonává sociální práci se jen lehce dotýkají.

1.3 Legislativní zdroje a v nich obsažené nároky

K práci sociálního pracovníka patří také nutnost orientovat se v legislativních dokumentech, které pracovníkům pomáhají vykonávat jejich povolání. Stěžejním legislativním dokumentem v oblasti sociální práce je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí

¹³ IFSW – International Federation of Social Workers. *Global Social Work Statement of Ethical Principles*. In. [online]. Cit. [2018-08-23]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/statement-of-ethical-principles/>.

některá ustanovení zákona o sociálních službách.¹⁴ A právě v těchto dokumentech je obsažen popis práce sociálního pracovníka tak, jak by měla ideálně vypadat, popis toho, čeho by měl být sociální pracovník schopen tedy toho, jaké jsou na něj kladeny nároky. Zákon dává sociální práci právní rámec, který je také vymahatelný a proto je důležitá nejen jeho znalost, ale také schopnost ho naplňovat.

Zákon o sociálních službách v §2 definuje základní zásady mezi nimiž figuruje zachování lidské důstojnosti a dodržování lidských práv, individuální určování potřeb lidí, podpora samostatnosti, aktivní působení a posilování sociálního začleňování.¹⁵ Tyto základní zásady korespondují s etickými kodexy sociálních pracovníků.

Dále v §109, 110 a 111 jsou uvedeny předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka. Jednotlivé paragrafy řeší náplň práce sociálního pracovníka, jako je sociální šetření, vedení agendy, poradenství, analytická a metodická činnost, odborná pomoc, krizová pomoc či sociální rehabilitace. Dále předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, kterými jsou způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost. Zákon zohledňuje i důležitost dalšího vzdělávání sociálních pracovníků¹⁶ a tedy i zde zákon koresponduje s etickými kodexy.

Zákon se věnuje spíše popisu práce než popisu osoby sociálního pracovníka, přesto je z výčtu odvoditelné, že pokud má sociální pracovník usilovat o zachování lidské důstojnosti a lidských práv, musí pro to vědět, co to lidská důstojnost a lidská práva jsou a je tedy logické, že musí mít patřičné vzdělání. Zákon předpokládá u sociálního pracovníka jeho odborné znalosti a dovednosti k tomu, aby mohl vykonávat výše uvedené činnosti i osobnostní předpoklady, které jsou nutné pro zmocňování klienta, tedy nepřebírání jeho kompetencí, ale trpělivé a vytrvalé vedení klienta.

1.4 Kompetence sociálního pracovníka a z nich vycházející nároky

Dalším zdrojem, kde se dají najít nároky sociální práce jsou monografie psané odborníky v oboru sociální práce. Vzhledem k tomu, že o nárocích jako takových není autorce známa dostupná monografie, je pro potřeby získání přehledu o nárocích slovo „nárok“ zastoupeno slovem kompetence. V Barkerově slovníku sociální práce

¹⁴ JANEČKOVÁ, Eva, HANA ČIBEROVÁ a Petr MACH. *Průvodce systémem poskytování sociálních služeb: řešení základních problémů poskytování sociálních služeb, vzory používaných formulářů, náležitosti smlouvy*. Olomouc: ANAG, [2016]. Právo (ANAG). ISBN 9788075540096.

¹⁵ Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách. In. [online]. Cit. [2018-08-28]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>. §2

¹⁶ Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách. In. [online]. Cit. [2018-08-28]. §109 - 111

je kompetence popsána jako schopnost naplnit požadavky zaměstnání nebo jiné povinnosti.¹⁷ Požadavky zaměstnání jsou již zaměnitelné s nároky zaměstnání. Nyní se přesuneme k nárokům ukrytým v kompetencích.

Havrdová (1999) sestavila soustavu znaků, které nazývá praktickými kompetencemi a slouží k tomu, aby bylo možné kompetence v praxi popsat. Na základě analýzy kompetencí sociálních pracovníků v praxi vzniklo šest vzájemně se prolínajících a doplňujících okruhů profesionální role:

- Rozvíjení účinné komunikace: schopnost efektivně se domluvit s jednotlivcem, skupinou, rodinou nebo komunitou.
- Orientace a plánování postupu: umět se zorientovat v tom, jaké má klient (případně klient a jeho okolí) potřeby, možnosti, jeho porozumění své aktuální situaci či světu obecně a následně identifikovat a naplánovat v čem konkrétně může pracovník klientovi pomoci.
- Podpora a pomoc k soběstačnosti: rozpoznat klientovi možnosti a silné stránky, podpora jeho samostatnosti a sebeúcty.
- Zasahování a poskytování služby: sociální pracovník má odborné znalosti metod a systému nabízených služeb, je schopný tyto služby použít ke klientovu prospěchu a pomoci mu v jejich přijímání i ukončení.
- Přispívání k práci organizace: sociální pracovník jako odpovědný člen organizace přispívá k jejímu zlepšování, využívá všechny zdroje, spolupracuje s kolegy.
- Odborný růst: schopnost řídit svůj odborný i osobní růst, přispívat ke zlepšování svého oboru.¹⁸

Matoušek a Hartl (2013) věnují kapitulu nárokům sociální práce a syndromu vyhoření. V první části kapitoly uvádí čtyři základní okruhy předpokladů a dovedností pracovníků v pomáhajících profesích, kterými jsou zdatnost a inteligence, důvěryhodnost, přitažlivost a komunikační dovednosti. Tyto okruhy budou více rozebrány na následujících řádcích.

Zdatnost a inteligence: sociální práce je podle autorů náročná fyzicky i psychicky a tudíž se předpokládá, že lidé vykonávající pomáhající profese dbají kromě o druhé také o sebe samotné a věnují pozornost péči o svou psychickou stránku a také o své tělo. Důvodem nutnosti péče o své zdraví a svou kondici je

¹⁷ BARKER, Robert L. *The Social Work Dictionary*. 5th ed. Washington, DC: NASW Press, c2003. ISBN 0-87101-355-x. Heslo: competens.

¹⁸ HAVRDOVÁ, ref. 2. Str. 45 – 97.

uváděno, že tělo je zdrojem energie každého člověka. Dále by pracovník měl mít dobré inteligenční schopnosti a měl by se stále vzdělávat, získávat nové poznatky ze svého oboru. Vysoká emoční a sociální inteligence by měla být samozřejmostí.¹⁹

Přitažlivost: přitažlivost podle autorů má být chápána jako více než jen fyzická atraktivita. Kromě fyzického vzhledu pracovníka jde také o jeho názory a myšlenky, či o to, jestliže se klient dokáže k pracovníkovi také citově přiklonit. Zjednodušeně řečeno by sociální pracovník měl v klientovi vzbuzovat sympatie.²⁰

Důvěryhodnost: důvěryhodnost posuzuje klient na základě svého subjektivního dojmu z pracovníka. Hodnotí ho na základě jeho sociální role, jednání s klienty – jestli je srdečný a otevřený nebo podle jeho motivace pro osobní prospěch a smyslu pro čestnost. Také způsob oblékání může působit na klienty jako zdroj důvěryhodnosti či naopak způsobit nedůvěru a proto by i šatník pracovníků měl být přizpůsobený cílové skupině a příležitosti. Sociální pracovník je více či méně pod neustálým drobnohledem klientů. Svou důvěryhodnost však může ovlivnit tím, jak ke klientům a ke své práci přistupuje. Pracovník by měl být diskrétní, spolehlivý, měl by mít porozumění a umět zacházet s vlastní mocí vycházející z role sociálního pracovníka.²¹

Komunikační dovednosti: komunikační dovednosti jsou prostředkem pro navázání vztahu a pro řešení klientova problému. Matoušek a Hartl ve svém výkladu komunikačních dovedností pracují s Eganovým členěním dalších dovedností náležejícím do této kategorie jako její složky. Jako základní součásti komunikačních dovedností jsou zde uvedeny: 1) fyzická přítomnost sociálního pracovníka, která již sama o sobě klientovi pomáhá, 2) naslouchání jak verbálním, tak i neverbálním projevům klienta a porozumění těmto projevům, 3) empatie jako schopnost reagovat na klienta a vůči jeho problémům s pochopením, 4) analýza klientových prožitků, neboli konstruktivní práce s klientovými problémy.²²

Shrme-li pro větší přehlednost předchozí text do krátké rekapitulace, objeví se zjednodušené nároky na sociální pracovníky. Sociální pracovník má za povinnost dbát o sebe, svůj vzhled a své celkové zdraví, svou pověst, své schopnosti a znalosti, které by měl neustále obnovovat a rozšiřovat, měl by působit sympaticky, být důvěryhodný a empatický, komunikačně zdatný a inteligentní.

¹⁹ MATOUŠEK, HARTL, ref. 9.

²⁰ MATOUŠEK, HARTL, ref. 9.

²¹ MATOUŠEK, HARTL, ref. 9.

²² MATOUŠEK, HARTL, ref. 9.

Když v tuto chvíli porovnáme příspěvky autorů, můžeme vidět, že se vydávají různými směry. Snad proto, že Havrdová se věnuje kompetencím sociálních pracovníků a Matoušek a Hartl nahlíží přímo na nároky sociální práce a tedy i na možná nebezpečí. Přesto oba dva příspěvky popisují práci sociálního pracovníka, to, čeho by měl být schopen, jaké nároky jsou na něj kladeny sociální prací. Havrdová se více věnuje tomu, jakou práci sociální pracovník odvádí, Matoušek a Hartl více popisují jaký by měl sociální pracovník být. Vnější znaky proti vnitřním, oba dva typy znaků jsou důležité, oba vypovídají o nárocích sociální práce na sociální pracovníky. Pokud sociální pracovník má skutečně být takový jak jej popisují.

1.5 Způsoby profesionální sociální práce

Úlehla (2009) pojednává o profesionálních způsobech práce, které rozděluje na způsoby kontroly – opatrování, dozor, přesvědčování, vyjasňování; a na způsoby pomoci – doprovázení, vzdělávání, poradenství a terapii. Tvrdí, že aby byly způsoby sociální práce skutečně profesionální, musí naplňovat dvě podmínky: „Za prvé musí být výsledkem volby mezi alternativami. To znamená, že pracovník musí mít pro každou situaci různé alternativy řešení. Jestliže jedná z pocitu nevyhnutelnosti a není schopen uvažovat o alternativě ke svému konání, postupuje neprofesionálně.“²³ Na pracovníka je kladen požadavek, tedy nárok, aby byl schopen uvažovat o více cestách k řešení klientovi situace a neustrnout v jediném způsobu práce. Úlehla dále radí, že nejsnazší „alternativou ke kontrole je nabízení pomoci a naopak.“²⁴

Druhou podmínkou pro to, aby způsob práce byl profesionální, je, že to, zda byla poskytnutá pomoc či kontrola užitečná, posuzuje klient a ne pracovník sám. Pracovník by si měl nechat ověřit a posoudit klientem, zda vybraný způsob byl či nebyl pro klienta užitečný. Tato podmínka bývá naplněna klienty už jen tím, že si vyberou, co dělat budou a co nebudou, zhodnotí si pro sebe, co je pro ně užitečné a podle toho jednájí. Sociální pracovník by měl respektovat toto klientovo rozhodnutí, přistupovat k němu jako k osobě, která je kompetentní rozhodovat o užitečnosti.²⁵

Z těchto dvou podmínek vyplývá, že sociální pracovník musí umět nabídnout různá řešení a tedy je i znát či vymyslet a kriticky zhodnotit jejich vhodnost. Současně

²³ ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2009. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-86429-36-6. Str. 32.

²⁴ ÚLEHLA, ref. 23, str. 32.

²⁵ ÚLEHLA, ref. 23, str. 32.

by měl být dostatečně pokorný a trpělivý k rozhodovacím kompetencím klienta, a to i tehdy, když se klient rozhodne jinak než jak pracovník považuje za nejlepší.

Pokud si je pracovník vědom těchto podmínek, může bez obav volit ze způsobů pomoci a kontroly, které budou krátce popsány.

- Pomoc:
- a) doprovázení – pracovník nabízí klientovi zejména své přijetí a podporu. Pracovník musí být předem připravený, mít teoretický základ i praktické dovednosti.
 - b) vzdělávání – pracovník musí mít potřebné informace nebo alespoň vědět, jak se k nim dostat a také potřebné vzdělání.
 - c) poradenství – „K tomu se hodí mít vypracovaný bohatý zásobník rad a návodů, ale umět z něj čerpat je vždy věcí tvořivosti a momentální spolupráce s klientem.“²⁶
 - d) terapie – pracovník pomáhá klientovi rozumět jeho problémům, snaží se o klientovo zplnomocnění a podporuje ho mimo jiné tím, že projevuje své ocenění.²⁷

Všechny způsoby pomoci jsou založeny na formě spolupráce mezi klientem a pracovníkem, kdy klient je nutně aktivní při řešení své zakázky. Při kontrole tomu tak být nemusí.

- Kontrola:
- e) opatrování – pracovník přebírá starost o klienta a klient jeho péči snáší.
 - f) dozor – pracovník přebírá kontrolu a klient dodržuje nastavená pravidla.
 - g) přesvědčování – pracovník pracuje zejména s klientovou motivací.
 - h) vyjasňování – pracovník pomáhá klientovi nahlížet problém jako problém a poukazuje na jeho řešitelnost.²⁸

Úlehla dále upozorňuje také na riziko spojené s kontrolou, kterým je zneužití moci.²⁹ Každý pracovník by měl zůstat ve stěhu a reflektovat způsoby své práce a svou vlastní motivaci. Dobrým pomocníkem pro vyvarování se zneužití vlastní moci může být dodržování výše zmíněných podmínek vykonávání práce tak, aby zůstala profesionální.

²⁶ ÚLEHLA, ref. 23, str. 37.

²⁷ ÚLEHLA, ref. 23, str. 35 – 39.

²⁸ ÚLEHLA, ref. 23, str. 33 – 35 a 85.

²⁹ ÚLEHLA, ref. 23, str. 40.

1.5.1 Vztah mezi pracovníkem a klientem

Vztah hraje v sociální práci velice důležitou roli a přináší s sebou nějaká očekávání a také rizika, která vytváří nároky na schopnosti sociálního pracovníka tato očekávání naplnit a rizika ustát. Jan Dočkal ve své knize uvádí některé užitečné myšlenky Karla Kopřivy o lidském vztahu, tedy že vztah pracovníka vůči klientovi by měl být angažovaný, ale při své angažovanosti by měl být ostražitý vůči rizikům jako je příliš velká snaha o kontrolu klienta nebo přílišné obětování se pro něj. Pracovník by měl zkoumat také své motivy proč vykonává pomáhající profesi a svou schopnost akceptovat klienta, tedy je-li jej schopen akceptovat. Může se stát, že pracovník v sobě odhalí špatné motivy pro vykonávání svého povolání a pak je na něm, aby se rozhodl, jestliže tuto práci je vhodné dále vykonávat nebo je možné, že zjistí, že některé klienty není schopen akceptovat a proto by měl přenechat práci s nimi někomu jinému.³⁰ Zjednodušeně řečeno musí být pracovník schopen patřičné reflexe a sebereflexe.

Kromě reflektování vlastních pocitů je potřebné respektovat city a pocity klienta, pracovník by se měl snažit o porozumění vnitřnímu světu klienta a v komunikaci být opatrný a být si vědom, že může narazit na klientovo citlivé a bolestivé téma.³¹

Dalším velice důležitým tématem ve vztahu mezi klientem a pracovníkem je moc a s mocí souvisí i to, jestliže pracovník ve vztahu ke klientovi uplatňuje direktivní (tedy mocenský) nebo nedirektivní přístup. „Nedirektivní přístup (podpora klienta, aby přišel na vlastní řešení svých problémů) je v zásadě účinnější, ale časově náročnější postup. Nehodí se, hrozí-li nebezpečí z prodlení a je-li klient v kritickém duševním stavu (panika, deprese, zmatenost).“³²

V sociální práci je poměr moci nevyvážený. Na jednu stranu je sociální pracovník viděn klientem jako nositel moci. Ten, kdo má schopnosti, kompetence, sílu a právo na to, aby jednal v životech svých klientů. Na druhou stranu může sociální pracovník nahlížet sám sebe zcela opačně - jako toho, kdo postrádá moc k tomu, aby změnil něco důležitého.³³

Posledním významným tématem ve vztazích s klienty jsou hranice. Hranice vztahu je třeba nastavit a následně je respektovat. V průběhu vztahu se tyto hranice formují a upevňují, přesto probíhají pokusy o jejich zrušení. Pokušení zrušit hranice vzrůstá s tím, čím bližší je vztah. Tomuto pokušení je ovšem lepší nepodléhat, neboť:

³⁰ DOČKAL, ref. 1, str. 147 – 149.

³¹ DOČKAL, ref. 1, str. 147 – 149.

³² DOČKAL, ref. 1, str. 148 – 149.

³³ SMITH, Roger. *Social Work and Power*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2008. ISBN 978-1-4039-9124-9.

„Pokus o trvalé zrušení hranic vede k deformacím vztahu. Obranou proti pokušení zrušit hranice může být vytvoření hranic rigidních a neprostupných.“³⁴

V této části je možné spatřovat mimo jiné nároky na vnitřní svět pracovníka. Zákon, etické kodexy, popis kompetencí i definice sociální práce poukazovali spíše na to, jaký má být sociální pracovník navenek, jak má být schopný, co má dělat, o co usilovat, za co bojovat. Pasáž o způsobech profesionální práce a o vztazích se již soustředí na lidskou stránku sociálního pracovníka, na jeho nitro – co přináší on do své práce, co musí umět zvládnout uvnitř sebe a teprve skrze sebe i navenek.

Vzhledem k tomu, že není možné obsáhnout dostatečně obecně a zároveň dostatečně výstižně nároky na sociální pracovníky, bude se nyní práce věnovat nárokům na konkrétní pracovníky v konkrétním zařízení. Sociální práce je velmi rozsáhlé téma a skrývá v sobě rozdílné služby a ty nesou různé nároky na sociální pracovníky. Z toho vyplývá, že není možné pokračovat dále v obecném pojednávání o nárocích na sociální pracovníky, neboť každý druh sociálních služeb, až už z kategorie sociální péče nebo sociální prevence, má svá vlastní specifika a své vlastní nároky.

Nyní se práce přesouvá od obecných nároků na sociální pracovníky směrem ke konkrétnímu zařízení a konkrétní práci sociálních pracovníků pracujících ve službách sociální prevence s cílovou skupinou osob ohrožených sociálním vyloučením na pražském Žižkově.

³⁴ DOČKAL, ref. 1, str. 149.

Praktická část

2 Vybrané zařízení poskytující sociálně-aktivizační služby pro osoby bez přístřeší

2.1 Poslání a cíle vybraného zařízení

Zakládající organizace se věnuje zejména práci s vyloučenou romskou komunitou v Praze a ve Středočeském kraji. Etnická příslušnost ale není podmínkou přijetí do služeb, služeb mohou využít všichni dospělí i mladiství obyvatelé České republiky bez rozdílu etnické příslušnosti, kteří se ocitnou v obtížné situaci spojené se ztrátou bydlení nebo jejím rizikem, dluhovou problematikou, diskriminací, hledají zaměstnání nebo pomoc a radu v sociálně-právních otázkách či potřebují získat informace relevantní k předchozím tématům.³⁵

Vybrané zařízení, součást výše zmíněné organizace, začínalo své působení v oblasti sociální práce jako Job Club - nízkoprahová bezplatná služba pro osoby hledající práci. Jeho cílem bylo zlepšit postavení znevýhodněných osob na trhu práce, umožňoval klientům vstup či návrat do pracovního procesu a poskytoval také podporu při udržení si získaného pracovního místa. Prostor Job Clubu byl určený pro osoby v tíživé životní situaci a nabízel možnost zdarma využít internet, PC a telefon. Těžištěm práce bylo a je sociální poradenství.³⁶

Nejčastější zakázkou Job Clubu, jak již z názvu vyplývá, byla podpora a součinnost při hledání zaměstnání. Klienti však zpravidla řeší současně více problémů a kromě hledání zaměstnání mají problémy i při hledání důstojného bydlení a z provedené ankety mezi klienty vyšla jako další stěžejní téma problematika zadluženosti a exekucí.³⁷

Od roku 2017 se Job Club transformoval v komunitní centrum, kde se mohou setkávat osoby ze zranitelných skupin s lidmi z majoritní společnosti. Komunitní centrum se nyní dělí na část, kde probíhají osvětové programy pro nejširší veřejnost a sociálně-aktivizační prostor, který je vybraným zařízením pro účely této práce. Sociálně-aktivizační centrum je zaměřené na aktivity směřující k prevenci sociálního

³⁵ R-Mosty, z.s. *Veřejný závazek*. Praha 2007. Dostupné také z: <http://www.r-mosty.cz/ke-stazeni>.

³⁶ R-Mosty, z.s. *Výroční zpráva za rok 2016*. Praha, 2017. Dostupné také z: <http://www.r-mosty.cz/ke-stazeni>.

³⁷ R-mosty, ref. 36.

vytlučení, jako jsou komunitní sociální práce, sociální poradenství v základním rozsahu, asistence klientům při vyřizování osobních záležitostí, kurzy počítačové a finanční gramotnosti dle individuálních potřeb klientů a podobně.³⁸

2.2 Popis zařízení

Vybrané zařízení poskytuje ambulantní formou sociálně-aktivizační služby pro osoby ohrožené sociálním vyloučením, bezdomovectvím a chudobou. Zařízení není registrovanou sociální službou, ale komunitním centrem.³⁹ Díky tomu nepodléhají všem podmínkám vycházejícím ze zákona o sociálních službách a způsoby práce se mohou lišit od jiných zařízení poskytujících sociální služby pro osoby ohrožené sociálním vyloučením. Přestože zařízení není registrovanou sociální službou, snaží se naplnit všechny standardy vycházející ze Zákona 108/2006, o sociálních službách, což znamená mít odborně kvalifikované pracovníky, kteří se i nadále vzdělávají, a vyhovující podmínky stejně jako kdyby služby zařízení podléhaly inspekci kvality.⁴⁰ Zařízení taktéž veřejně deklaruje, že všechny jeho služby jsou bezplatné.

Mezi hlavní způsoby práce patří poskytnutí vhodných podmínek pro kontakt s majoritní společností (to zahrnuje zejména poskytnutí počítačů s internetem pro možnost vyhledávání zaměstnání, bydlení či pro kontakt s rodinou a přáteli), poskytování potravinové pomoci, vzdělávání (zejména výuka počítačové gramotnosti a učení českého jazyka), sociální poradenství a aktivity pro veřejnost, kde se mohou setkávat lidé z majoritní společnosti s registrovanými klienty zařízení.

2.2.1 Popis nejvýznamnějších služeb

Na následujících řádcích budou popsány nejvýznamnější služby poskytované ve vybraném zařízení. Záměrně bude vynechán popis služeb, které jsou pouze okrajové, třebaže jsou často využívány (jako je například možnost uvaření horkého nápoje nebo zapůjčení kabelů pro nabíjení mobilních telefonů a podobně). Jako podklad pro zpracování této celé části slouží vnitřní dokumenty zařízení v němž jsou

³⁸ R-Mosty, z.s. *Výroční zpráva za rok 2017*. Praha, 2018. Dostupné také z: <http://www.r-mosty.cz/ke-stazeni>.

³⁹ R-Mosty, z.s., ref. 38.

⁴⁰ Základní rozdíly mezi registrovanými a neregistrovanými sociálními službami je možné nahlédnout v informačním letáku Portálu pro sociální oblast města Prahy, který je ke stažení zde: http://socialni.praha.eu/jnp/cz/socialni_sluzby/index.html.

služby vyjmenovány a stručně popsány a dále jsou základní informace rozvinuty o zkušenost z provozu zařízení.

Klienti sociálně-aktivizačního prostoru komunitního centra mají k dispozici celkem šest počítačů s připojením na internet, mají možnost využívat počítač dle svých aktuálních potřeb, pokud tím současně neporušují pravidla zařízení (např. nevyužívají počítače k nelegální činnosti nebo nesledují pornografický materiál). Počítačů mohou klienti využívat celkem šedesát minut za jeden den a to z důvodu, aby se klienti mohli prostřídat u počítačů v omezené kapacitě zařízení. Pokud se v zařízení vyskytuje klient, který potřebuje prodloužit dobu strávenou na počítači z důvodu naplňování své zakázky, je nutné, aby sestavil individuální plán, ve kterém zformuluje svou zakázku, tedy zdůvodní proč potřebuje prodloužit čas strávený u počítač na víc než jednu hodinu. Individuální plán s klientem sepisuje sociální pracovník a vyhodnocuje na jak dlouho klientovi čas prodlouží. Zkušenost ukázala, že někteří klienti měli tendenci nadměru zatěžovat pracovníky zařízení svými požadavky a proto je nutné, aby sociální pracovník bral do úvahy potřeby klienta, ale i možnosti zařízení – personální složení a kapacitu místnosti. Využívání počítačů je nejvíce využívanou službou, kterou zařízení poskytuje. Klienti používají počítače zejména pro hledání zaměstnání, pak pro hledání bydlení, ale také k relaxaci a kontaktu s rodinou a přáteli.⁴¹

Další službou, kterou mají klienti zařízení bezplatně k dispozici je telefon, který mohou používat k obvolávání potenciálních zaměstnavatelů či si shánět bydlení, ale také pro osobní kontakty, komunikaci s jinými sociálními službami či pro řešení zdravotního stavu (objednávání k lékaři). Telefonování taktéž podléhá pravidlu pro dobu využívání, jeden telefonát by neměl přesáhnout pět minu a to z důvodu, aby se klienti u telefonu mohli střídát a také proto, aby svým telefonováním nadměrně nezatěžovali ostatní klienty v místnosti, neboť hovory mohou být i velmi emocionální a hlučné.⁴²

Kromě telefonu a počítačů mohou klienti využívat také bezplatné tisknutí dokumentů, které je také omezeno pravidlem – klient smí tisknout za den pouze pět listů papíru, aby nedocházelo ke zneužívání tisku a finančním škodám a škodám na životním prostředí. Pokud klient potřebuje tisknout více než pět dokumentů, rozhoduje o udělení výjimky sociální pracovník, který vyhodnotí důležitost nadstandardního tisku.⁴³

⁴¹ R-Mosty, z.s. *Metodika pro jednání se zájemcem o služby a k poskytování vybraných služeb v aktivizačním prostoru KCH*. Praha, 2017. Vnitřní dokument zařízení.

⁴² R-Mosty, ref. 41.

⁴³ R-Mosty, ref. 41.

Hojně využívanou službou je potravinová a materiální pomoc pocházející z potravinové banky. Potraviny a hygienické potřeby, které tvoří hmotnou pomoc, jsou vydávány každý týden ve vyhrazeném čase a klient se pro ni musí dostavit osobně s platným průkazem, který mu vydá sociální pracovník po sepsání individuálního plánu. Pro potravinovou pomoc jsou nastavena poměrně přísná pravidla, tuto službu není z kapacitních důvodů možné poskytovat všem klientům. O tuto službu je velký zájem, avšak ne každý klient splňuje podmínky pro čerpání potravinové pomoci.

Vzhledem k tomu, že zařízení naplňuje svůj cíl aktivizovat a současně z kapacitních důvodů, neposkytuje zařízení potravinovou pomoc osobám, které nepracují. V případě, že jsou na potravinovou pomoc pracovníci tázáni, informují klienta o podmínkách pro čerpání a pokud tyto podmínky nesplňují, informují je o možnostech čerpání potravinové a hmotné pomoci jinde. Klienti, kteří mohou čerpat potravinovou pomoc ve vybraném zařízení musí spadat do jedné (nebo více) z níže uvedených skupin⁴⁴.

1) Klienti, kteří nastupují do zaměstnání nebo na brigádu a jejich sociální situace jim neumožňuje uspokojit základní potřeby. V tomto případě je možné sepsat individuální plán na čerpání potravinové a hmotné pomoci tehdy, když klient přinese nedávno podepsanou pracovní smlouvu a doklad své totožnosti. Potravinová pomoc se vydává do doby první výplaty klienta, což znamená, že se individuální plán sepíše s předpokládaným datem splnění podle data, kdy má podle smlouvy klientovi být vyplacena mzda za jeho práci. Pokud pracovat přestane, pak se individuální plán ukončí a klientovi zaniká možnost čerpání potravinové pomoci ve vybraném zařízení.

2) Klienti, kteří v současné době pracují a zároveň aktivně řeší svoji dluhovou situaci, která zhoršuje jejich celkovou sociální situaci. Pokud klienti chtějí čerpat potravinovou pomoc z tohoto důvodu, musí předložit platnou pracovní smlouvu, doklad své totožnosti a splátkové kalendáře, nebo rozhodnutí soudu o oddlužení. V tomto případě klienti nemají předem stanovené datum splnění individuálního plánu a tím ukončení čerpání potravinové pomoci, ale je nutné, aby se přibližně jednou za dva měsíce dostavovali na revizi individuálního plánu s dokumenty, které potvrzují trvání skutečností na jejichž základě byl individuální plán sepsán. Pokud by klient nebyl schopen doložit, že pracuje, může být čerpání potravinové pomoci pozastaveno, do doby než bude moci sociální pracovník verifikovat, že klient skutečně pracuje.

3) Humanitární potravinová pomoc se vydává taktéž na základě domluveného individuálního plánu, a to u klientů, kteří jsou starobními důchodci či invalidními důchodci ve třetím stupni invalidity, nebo jsou na dočasné pracovní neschopnosti

⁴⁴ R-Mosty, ref. 41.

a nebylo jim prozatím vyplaceno nemocenské a jejich současné příjmy jim neumožňují uspokojovat základní životní potřeby. Sociální pracovník v případě humanitární potravinové pomoci může vyhodnotit sociální situaci klienta jako adekvátní důvod pro vydání jednorázové potravinové pomoci, zřídka také opakované pomoci.⁴⁵

Další oblíbenou, často využívanou službou je služba praní prádla. Klienti si mohou do vybraného zařízení přinést své prádlo a za asistence pracovníků v sociálních službách jej vyprat ve dvou pračkách a rovnou vysušit ve dvou sušičkách. Tato služba funguje na základě předchozího objednání u jakéhokoli pracovníka vybraného zařízení. Klient si vždy musí přinést dostatečné množství prádla na jednu pračku, případně se může více klientů domluvit, že vyperou prádlo společně. Toto pravidlo je z důvodů ekologických, ekonomických a provozních, aby nedocházelo ke zbytečnému zatěžování služby, pracovníků a životního prostředí. Klient musí vždy podepsat převzetí svého prádla po skončení praní a sušení pro případ pozdějších reklamací, i tato služba musí být písemně evidována.⁴⁶

Poslední zmíněnou významnou službou je služba vzdělávání. Pro tuto službu je v zařízení pracovnice s pedagogickým vzděláním, která vede výukové lekce podle zakázek klientů. Mezi nejvyužívanější vyučované lekce patří výuka počítačové gramotnosti a pak výuka Českého jazyka (tu využívají zejména migranti), ale nejsou výjimkou ani výukové lekce zacházení s mobilním telefonem (tyto lekce vyhledávají nejčastěji klienti v seniorském věku). V rámci klientských zakázek může probíhat také pomoc s přípravou k přijímacím zkouškám na střední školy. Každý klient může využívat jednu lekci za jeden týden a to v čase vyhrazeném pro individuální vzdělávání.⁴⁷

2.2.2 Popis personálního zajištění a shrnutí náplní práce

V zařízení pracují komunitní asistenti – sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách, kteří za svou práci odpovídají vedoucí a zároveň je zařízení součástí většího celku a zásadní otázky a závažné stížnosti řeší vedoucí v součinnosti s ředitelem organizace.

Pracovníci v sociálních službách jsou zodpovědní především za instrumentální zajištění chodu vybraného zařízení, do čehož spadá i dohled nad dodržováním pravidel a tím i udržování psychické a emocionální pohody všech přítomných klientů i pracovníků, zabezpečení hygienicky nezávadného prostoru, asistenci při využívání služby praní prádla, příprava horkého nápoje, vydávání potravinové pomoci a další.

⁴⁵ R-Mosty, ref. 41.

⁴⁶ R-Mosty, z.s. *Metodika ke službě praní prádla*. Praha, 2018. Vnitřní dokument zařízení.

⁴⁷ R-Mosty, z.s. *Metodika k poskytování služby vzdělávání*. Praha, 2017. Vnitřní dokument zařízení.

Pověření pracovníci v sociálních službách mají na starosti na základě svého vzdělání či pracovních zkušeností z jiných oborů také služby individuálního vzdělávání, orientačního právního poradenství, pomoc při osvojování či prohlubování finanční gramotnosti.⁴⁸

Sociální pracovníci mají na starosti především přímou práci s klientem – sociální poradenství, registraci nových klientů, pomoc a podporu při naplňování zakázek klientů, rozhoduje o poskytování či jednorázovém poskytnutí potravinové a hmotné pomoci a podobně. Vedoucí pracoviště má širší kompetence, co se týká poskytnutí hmotné a finanční pomoci klientům, kdy v odůvodněných případech může klientovi nabídnout aktivizaci, nebo-li brigádu pro zmiňované zařízení či jednorázově rozhodnout o převzetí nákladů na dopravu, pokud je přesun do jiného místa stěžejním pro řešení nepříznivé sociální situace.⁴⁹

2.3 Etický kodex pracovníků organizace

Zakládající organizace má svůj vlastní etický kodex vytvořený pro své zaměstnance, kteří jsou povinni etické zásady organizace dodržovat. Kromě nároků na to, aby pracovníci organizace dodržovali právo a zasazovali se o prosazování základních lidských práv, nároků na jednání navenek organizace a loajalitu vůči organizaci řeší etický kodex zaměstnanců také nároky na profesionalitu a jednání s klienty a u jednání s klienty se v tuto chvíli pozastavíme.

Zaměstnanec, tedy i sociální pracovník, musí dbát na následující pravidla organizace:

- 1) Jedná s klientem jako s partnerem, což znamená, že s ním jedná jako s dospělým jedincem, kterého neponižuje, nekárá a netrestá, ani nechválí, aby jej tím nevedl do nesymetrické role. Emocionální podpora klienta pracovníkem je jako terapeutický nástroj vhodná a prospěšná, ale „zaměstnanec se nesmí nechat vlastní prožitou zkušeností ani klienty vmanipulovat do role dominantního charakteru (kontrolora, nadřízeného, zachránce, rodiče..) ani familiárního nebo submisivního charakteru (kamarád, oběť, spiklenec).“⁵⁰ Pracovník vždy dbá o to, aby byla zachována důstojnost obou, případně všech, zúčastněných.

⁴⁸ R-Mosty, z.s. *Metodika Náplně práce*. Praha, 2017. Vnitřní dokument zařízení.

⁴⁹ R-Mosty, ref. 48.

⁵⁰ R-Mosty, z.s. *Etický kodex spolku R-Mosty*. Praha, 2015. Dostupné také z: <http://www.r-mosty.cz/ke-stazeni>.

- 1) Chování klienta nemá působit jako spouštěč pracovníkových emocí. Pracovník si má být vědom skutečnosti, že jeho klient je pravděpodobně osobou v nepříznivém stavu a je možné, že se nachází v ekonomické, psychické či sociální krizi. Na tuto skutečnost má být připraven.
- 2) Pracovník se drží hranice své role a nenavazuje s klienty jiný než pracovní vztah.
- 3) Pracovník vždy jedná pro blaho klienta.
- 4) Pracovník usiluje o klientovu maximální kompetentnost, neposiluje jeho závislost na službě, ani na své osobě.
- 5) Pracovníci v přímé péči o klienta jsou si vědomi zvýšené psychické a zejména emoční zátěže „a dbají proto na vlastní psychohygienu, ochranu proti stavu vyhoření a dostatečný psychický odpočinek tak, aby nebylo ohroženo jejich zdraví ani kvalita jejich práce.“⁵¹

V etickém kodexu se zaměstnavatel také zavazuje, že potřebu psychohygieny a odpočinku svých zaměstnanců bude podporovat hrazením odborných supervizí a jinými formami vyrovnávání náročnosti jejich profese.⁵²

2.4 Cílová skupina

Jak již bylo uvedeno dříve, služby komunitního centra jsou určeny osobám ohroženým sociálním vyloučením – ohrožené chudobou, bezdomovectvím, žijícím v rozporu s normami a pravidly běžné společnosti. Nejčastějšími uživateli služeb vybraného zařízení jsou osoby bez domova, ať už žijícími na ulici, ve squatech, ubytovnách, azylových domech či noclehárnách a proto bude následující pasáž pojednávat o problematice bezdomovectví a o nárocích vyplývajících z práce s touto cílovou skupinou.

2.4.1 Bezdomovectví

Bezdomovectví samo o sobě je velkým tématem, avšak cílem práce a cílem této pasáže není obsáhnout celé toto téma a pojednávat o možných příčinách a možnostech řešení fenoménu, cílem této části je poukázat na dílčí skutečnosti, které provázejí proces bezdomovectví, faktory, s nimiž se vyrovnávají jak osoby

⁵¹ R-Mosty, ref. 50.

⁵² R-Mosty, ref. 50.

bez domova, tak i sociální pracovníci, kteří společně usilují o změnu jejich sociální situace.

FEANTSA⁵³ (Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri), česky Evropská federace národních organizací pracujících s bezdomovci vytvořila typologii bezdomovectví a vyloučení z bydlení. Typologie se nazývá ETHOS a vychází z teze, že pojetí domova lze posuzovat ve třech oblastech – fyzické, sociální a právní a jejich absence může směřovat k bezdomovectví.

Podle ETHOSu tedy „domov“ může být charakterizován ve fyzické oblasti jako mít přiměřené bydlení, které může osoba a její rodina výlučně užívat; v sociální oblasti jako mít prostor pro vlastní soukromí s možností udržování sociálních vztahů a v právní oblasti jako mít důvod k užívání daný právem. Z těchto charakteristik vyvstávají čtyři formy vyloučení z bydlení, kterými jsou: 1) bez střechy, 2) bez bytu, 3) nejisté bydlení a 4) nevyhovující bydlení. ETHOS tedy klasifikuje osoby bez domova podle jejich životní situace nebo jejich bydlení.⁵⁴

Jednotlivé kategorie je možné zjednodušeně popsat takto:

- bez přístřeší – lidé, žijící a spící na ulici a jiných veřejných prostranstvích
- bez bytu – lidé žijící v azylových domech, ubytovnách, zdravotnických zařízeních, ústavních zařízeních apod.
- bydlení v nejistých podmínkách – hrozící ztráta bydlení, bydlení bez právního nároku, přechodné bydlení atd. - představuje hrozící bezdomovectví
- bydlení v nepřiměřených podmínkách – přelidněné, neobyvatelné byty, improvizované stavby apod.⁵⁵

Tématem bezdomovectví se zabývá Pěnkava (2013), který uvádí, že bezdomovectví vzniká souhrou minimálně dvou faktorů – jedním z nich je vysoce nepříznivá sociální situace a druhým jsou nedostatečné sociální kompetence jedince, tyto dva faktory vnímá jako neoddelitelné. Dále uvádí, že „bezdomovectví je charakteristické svou multifaktoriální povahou. Jedná se o jakýsi průsečík celé řady

⁵³ Více informací o FEANTSA dostupné zde: <https://www.feantsa.org/en/about-us/what-is-feantsa>.

⁵⁴ FEANTSA. *ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR*. In. [online]. Cit. [2018-11-27]. Dostupné z: https://www.feantsa.org/download/cz__8621229557703714801.pdf.

⁵⁵ Přesné znění kategorií k nahlédnutí zde: https://www.feantsa.org/download/cz__8621229557703714801.pdf.

rizikových chování a jevů (např. kriminality, žebráctví, prostituce, domácího násilí, závislosti a zejména chudoby).⁵⁶

Pěnkava (2010) v jiné práci popisuje důsledky působení dlouhodobě nepříznivé životní situace a vytváří časovou osu, jak se důsledky mění v průběhu času, přičemž stanovil tři základní body změny – důsledky na chování jedince, který trpí bezdomovectvím méně než jeden rok, další posun změn od jednoho do pěti let a poslední nad pět let.⁵⁷ Pěnkavovy charakteristiky způsobů chování klientů podle délky jejich pobytu na ulici mohou být užitečné pro přímou práci s klientem a mohou pomoci pracovníkům lépe pochopit klientovo chování a proto zde budou krátce shrnuty jeho výsledky jakožto možná ukázka nároků sociální práce s osobami bez domova.

Nejnáročnějším obdobím bezdomovectví je počáteční – lidé se musí nejprve vzpamatovat z počátečního šoku ze ztráty bydlení, vztahů, finančních prostředků a čelit zcela nové realitě. Toto období trvá do jednoho roku a během něj vykazují lidé určité vzorce chování jako je hledání záchránce, dávání si předsevzetí, hledání viníka jeho situace, zlehčování svého podílu viny, obviňování „osudu“. Na konci tohoto období dochází k názorovému zlomu, člověk již pomalu přivyká životu na ulici a orientuje se v prostředí bezdomovecké subkultury či se stává „soběstačným“. V této době dochází ke změně vnímání hygieny, vzhledu a projevu, také se může zvýšit či nově objevit konzumace alkoholu. Celkově se zhoršuje zdravotní stav, může se vyskytnout trestná činnost, někdy postupné zanevření na všechny vztahy z minulosti, zvyšuje se zadluženost. Tyto problémy se postupně zhoršují i v následujícím období nad pět let, u které navíc vzrůstá pasivita vůči řešení své situace a vůči přijímání cizí pomoci, může se objevit úplná rezignace na změnu.⁵⁸

K tomuto rozčlenění chování osob bez domova podle délky jejich života na ulici lze poznamenat, že vybrané zařízení převážně navštěvují lidé, kteří se bez domova ocitli teprve nedávno a vybrané zařízení je pro ně jen krátkou zastávkou a prostředkem pro nalezení práce a ubytování. Samozřejmě ve vybraném zařízení můžeme nalézt také pravidelné klienty, kteří jsou bezdomovci již dlouhou dobu a využívají zařízení jen ke zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (rodinou, přáteli, potenciálními zaměstnavateli, poskytovateli krátkodobých brigád apod.), ale takových klientů je méně.

Za zmínku stojí také negativní dopad nabízené pomoci osobám bez přístřeší a to naučené pasivní přijímání pomoci sociálních služeb. „Osoba pasivně přijímající

⁵⁶ PĚNKAVA, Pavel. *Bezdomovectví*. In: MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7. Str. 338 – 340.

⁵⁷ PĚNKAVA, Pavel. *Výchovně vzdělávací prvek v sociální práci s cílovou skupinou osob bez přístřeší*. Praha, 2010. Rigorózní. UK Praha. Vedoucí práce Kristina Koldinská. Str. 45 – 48.

⁵⁸ PĚNKAVA, ref. 57, str. 46 – 48.

sociální služby se může projevovat těmito způsoby: bezpodmínečné vyžadování poskytované pomoci, neschopnost hospodařit a nakládat s nabízenou pomocí, zneužívání nabízené pomoci, neúcta k nabízené pomoci atd.⁵⁹ Toto chování může být velkou zátěží pro celou službu a pro jednotlivé pracovníky, kteří se musí s tímto přístupem svých klientů umět vyrovnat, proto je toto chování zdrojem dalších nároků na pracovníky – umět toto chování vnitřně zpracovat a reagovat na něj takovým způsobem, aby nebyl poškozen ani klient, ani služba či pracovník a ani důstojnost nikoho z dotčených.

2.4.2 Časté problémy spojené s bezdomovectvím

Jak již bylo řečeno dříve, cílovou skupinou vybraného zařízení jsou osoby bez přístřeší a přestože je možné chápat samo bezdomovectví za sociální deviaci, pojďme si zde rozebrat jednotlivé sociálně patologické jevy, které se u klientů vybraného zařízení vyskytují. Z celé řady provázejících jevů jsou nejčastějšími, se kterými se musejí vyrovnávat pracovníci vybraného zařízení, agresivita klientů, zneužívání psychoaktivních látek (alkoholu i drog) a s tím související nestandardní a nepředvídatelné chování, ale i projevy sebepoškozování a suicidiálního jednání. Dalším závažným problémem klientů, se kterým jsou pracovníci konfrontováni, jsou projevy různých duševních onemocnění. V některých případech klienti o svých diagnózách ví a také informují pracovníky. Obecně v prostoru pak o nich mluví nebo mlčí. V některých případech chování klienta evokuje u pracovníků podezření na nediodagnostikované duševní onemocnění nebo poruchu. Sociální pracovník při podpoře výše zmíněného okruhu klientů se může jen domýšlet jak přizpůsobit svou komunikaci, aby nezhoršil klientovo momentální rozpoložení a naopak mu byl schopný pomoci. Odkázání klienta na zdravotnické služby se neseťkává vždy s kladnou odezvou u klientů, někdy představuje toto doporučení nedostupnou možnost, a to hlavně u cizinců. Se všemi těmito jevy a projevy si musí sociální pracovník umět poradit, někdy sám a některé záležitosti řeší v týmu. K tomu, aby si byl schopný se vším poradit potřebuje patřičné znalosti i dovednosti a také dobré pracovní prostředí a podmínky.

Agresivní chování se dá definovat jako porušování sociálních norem, včetně pravidel stanovených vybraným zařízením. „Jedná se o destruktivně vedené chování omezující práva a narušující integritu sociálního okolí. Toto chování spočívá v reálném pozorovatelném omezování, v poškozování či ničení živých i neživých organismů

⁵⁹ PĚNKAVA, ref. 57, str. 48.

a věcí.⁶⁰ V případě, že je agresivita mířená proti člověku, již se jedná o násilí. Pokud jde o zamezení agresivnímu chování, jsou spatřovány pozitivní vyhlídky spíše v prevenci než v působení na následky agresivního chování.⁶¹ Také ve vybraném zařízení je kladen velký důraz na předcházení krizovým situacím a agresivnímu chování klientů. Nicméně předcházení tomuto vyžaduje dostatečnou ostražitost všech pracovníků a jejich rozvinuté komunikační dovednosti a empatický přístup, které pracovníkům pomohou uklidnit situaci dříve než vůbec k nějaké krizi dojde.

Alkoholismus nemusí být nutně příčinou (či spíše jednou z příčin) bezdomovectví, ale může být také jeho důsledkem (viz výše). Každopádně bývá často průvodním jevem bezdomovectví bez ohledu na to, kdy se z obyčejné konzumace alkoholu stala alkoholová závislost.⁶² Alkoholismus nepříznivě působí na pracovní výkon a schopnost si práci udržet a pokud mají klienti potíže udržet si stálé zaměstnání, postupem času dochází ke společenské izolaci, která může vést k řadě dalších poruch chování.⁶³ U nealkoholových drog je podobný vývoj vedoucí k sociální izolaci, ovšem s větším nebezpečím ztotožnění se se subkulturou uživatelů drog, čímž se snižuje šance na změnu způsobu života. Také je vyšší nebezpečí výskytu delikvence a kriminality. V případě, že klient zvolí změnu, je nutná odborná léčba a sociální práce zde přestává být dostačujícím způsobem podpory.⁶⁴ Sociální pracovník proto má klienta motivovat k léčbě a poskytnout mu podporu při jeho rozhodnutí změnit svou sociální situaci a následnou odbornou pomoc mu zprostředkovat, pokud si klient nenajde pomoc odborníků sám. Zde si sociální pracovník musí být vědom také svých limitů a nepřeceňovat své síly.

Pokud jde o problém sebepoškozování nebo plánovaného suicidia, pak je na sociálního pracovníka velký tlak na jeho jednání v této situaci, protože zde může být velký rozdíl v konání či nekonání pracovníka a může se jednat doslova o otázku života a smrti. Sociální pracovník musí umět vyhodnotit, jestliže je klientova hrozba suicidiem reálná, či se jedná jen o zbavování se frustrace hovory o sebevraždě, které se ve skutečnosti dopustit nechtějí. V momentu, kdy klient verbálně projeví odhodlání k spáchání sebevraždy, pracovník verifikuje ještě jednou toto jeho tvrzení a následně při potvrzení úmyslu spáchat sebevraždu volá RZP (Rychlou zdravotnickou pomoc). V případě, že sociální pracovník nabude dojmu reálné hrozby ohrožení života u klienta

⁶⁰ FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. *Sociální patologie: závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení*. 2., rozš. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2014. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5046-0. Str. 58.

⁶¹ FISCHER, ŠKODA, ref. 60, str. 57.

⁶² PĚNKAVA, ref. 57, str. 46 – 48.

⁶³ FISCHER, ŠKODA, ref. 60, str. 108.

⁶⁴ FISCHER, ŠKODA, ref. 60, str. 110 - 112.

pro jiné onemocnění, taktéž je jeho povinností přivolat zdravotnickou pomoc a další jednání již nechat na odbornících.

Sociální pracovník by měl znát hlavní zásady krizové intervence, kterými jsou:

- Navázání a rozvíjení kontaktu s klientem
- Udržování komunikace
- Poskytnout chybějící sociální podporu
- Projevovat empatii
- Porozumět suicidiálnímu jednání jako volání o pomoc
- Hledat společně alternativy řešení problémů
- Hledat možnosti potenciálního budoucího řešení krizí⁶⁵

Hranice podpory u suicidiálních klientů, bezdomovců je velice křehká a na vyhodnocování pro sociálního pracovníka náročná. Klade požadavky na empatické porozumění na jedné straně a dostatečně kritické vyhodnocení reálných hrozeb.

Problémů, které jdou ruku v ruce s bezdomovectvím je mnoho a rozhodně zde nebyly popsány všechny, ale již z těchto problémů je vidět velká náročnost jednání s cílovou skupinou. Sociální pracovník musí kromě dostatečných znalostí a dovedností mít také osobnostní předpoklady pro práci, neboť existují i nebezpečí spojená s tímto povoláním, ale o tom až později.

O bezdomovectví a sociálně patologických jevech by se dalo napsat ještě mnoho dalšího, ale o těchto těchto tématech je lépe se informovat důsledněji v monografiích, které se těmto i dalším tématům věnují. Pro účely popsání práce ve vybraném zařízení pro tuto chvíli stačí literární zdroje a nyní se podíváme na příklady z praxe.

3 Příklady z praxe

Pro názornost práce s cílovou skupinou osob bez přístřeší ve vybraném zařízení budou na následujících řádcích uvedeny příklady z praxe, které budou následně krátce shrnuty.

⁶⁵FISCHER, ŠKODA, ref. 60, str. 75.

Vojtěch H. (27 let)

Pan Vojtěch H. Přišel do komunitního centra poté, co dlouhou dobu věděl o jeho existenci a navštěvovali jej jeho známí, kteří mu možnost využívat služeb pracoviště doporučili na základě vlastní pozitivní zkušenosti. Klient zprvu odmítal, že by potřeboval jakoukoli formu pomoci, ale v již v průběhu vstupního rozhovoru nakonec zformuloval svou zakázku a rozvíjel svůj příběh. Na základě vstupního rozhovoru bylo dohodnuto pravidelné setkávání za účelem zlepšení klientovy sociální situace.

Klient o sobě uvedl, že v současné době žije ve squatu, užívá množství návykových látek, nestýká se svou rodinou, která žije v jiném městě, nemá zaměstnání, ani partnerku a že je se svou životní situací nespokojený a chce ji změnit.

V průběhu několika týdnů klient docházel pravidelně na dohodnutá setkání. Klient měl za úkol dostavovat se na setkání aniž by byl pod vlivem alkoholu nebo omamných látek, tento úkol se mu podařilo naplnit pouze jednou, přestože se pokoušel i sám od sebe abstinovat několikrát. Při každém setkání si stěžoval na obtížnost života bez alkoholu nebo drog, sděloval, že je pro svůj život potřebuje. Po několika setkáních sdělil mezi řečí, že spolupracuje také s organizací zabývající se prací s drogově závislými, ale nechtěl o tom více mluvit, často deklaroval názor, že chce vše zvládnout sám a nikoho nepotřebuje, aby mu pomáhal.

Práci si hledal jen obtížně, protože jediná práce, o kterou jevil zájem byla úklid v domácnostech nebo kancelářích, ale ta nespĺňovala jeho představy o finančním ohodnocení. Všechny ostatní druhy zaměstnání odmítal z rozličných důvodů. Dalším problémem, se kterým klient chtěl něco dělat, bylo jeho velmi výbušné chování a sprostá mluva, klient byl často upozorňován, že tímto chováním porušuje pravidla zařízení a většinou se po nějaké chvíli dokázal zklidnit. Po přibližně dvou měsících již klient upravoval své chování a hlavně svůj jazyk sám od sebe a tuto změnu reflektoval jako zlepšení.

V průběhu setkávání často sděloval své podezření, že je sledován kamerami, že za dveřmi někdo poslouchá a také, že jeho klíčová pracovnice vše slovo od slova vypráví vedoucí pracoviště a tato svá podezření si nenechal rozmluvit.

Klient se nikterak netajil se svou náklonností k sociální pracovníci, která jej musela často odmítat, upozorňovat na hranice a povahu jejich vztahu. Z jednoho z mnohých rozhovorů vyplynulo, že má klient problém rozeznávat hranice ve vztazích se sociálními pracovníci, které podle míry sympatií označoval za své kamarádky a na druhou stranu vztahy s lidmi, které se zvenku jevily jako přátelské, klient sám jako přátelské nevnímal. V souvislosti s klientovou náladou se měnil i způsob komunikace.

Sociální pracovníce řešila případ intervizně s kolegyní sociální pracovnící a současně vedoucí pracoviště a posléze i supervizí s externím supervizorem.

Po třech měsících intenzivní spolupráce, kdy nedocházelo u klienta k žádným změnám sociální situace, vyhodnotila z průběhu všech proběhlých rozhovorů, že klientova motivace k pozitivní změně je podmíněna jeho psychiatrickým onemocněním a zdála se nebyť skutečná, ale předstíraná. Klient byl vůči změně své situace pasivní, často si protřečil, hledal vhodné důvody pro to, aby nemusel do zaměstnání, snažil se manipulovat sociální pracovnící, podmiňoval svůj nástup do zaměstnání schůzkou v osobním čase sociální pracovníce. Sociální pracovníce dle svých slov vyčerpala své možnosti a vzhledem k velké emocionální zátěži sociální pracovníce projednala případ s vedoucí a shodly se na vhodnosti ukončení spolupráce mezi sociální pracovnící a klientem.

Po ukončení spolupráce klient i nadále využíval ostatní služby zařízení jako je možnost bezplatně využívat internet a telefon. V následujících týdnech se začal klient projevovat výrazně slovně agresivně, podal dvě stížnosti na ukončení spolupráce u vedoucí zařízení, sděloval, že se vinou přerušování spolupráce zvýšila jeho konzumace alkoholu a omamných látek, pokoušel se vyhrožovat vlastním ublížením na zdraví. Stížnosti řešila vedoucí zařízení, klientovi nebylo v jeho žádosti o pokračování setkávání s klíčovou pracovnící vyhověno. Klient nadále využívá služeb zařízení i přes občasné nestandardní chování směřované proti osobě bývalé klíčové pracovníce.

Shrnutí příkladu ve vztahu k nároku na pracovníka

Na tomto příkladu z praxe je patrné, že sociální pracovník musí umět zvládat nepředvídatelné chování klientů a projevy jejich emocí. Také musí umět trpělivě naslouchat, aby se dozvěděl to, co ani neví, že potřebuje vědět a umět vést hovor ve chvíli, kdy je potřeba jej vést a směřovat. Sociální pracovník musí být schopen zpracovávat vlastní myšlenky, domněnky a emoce. V tomto případě byla velmi užitečná intervize, supervize a možnost spolehnout se na osobu ve vedení zařízení a dále i celý tým spolupracovníků.

Helena V. (30 let)

Paní Helena V. již dlouhou dobu spolupracuje se sociální pracovnící v jiné části organizace, kde je klientům poskytováno odborné sociálně-právní poradenství.

Do zařízení komunitního centra přišla na doporučení právě výše zmíněné sociální pracovníce. Klientka zde původně chtěla čerpat jen potravinovou pomoc, ale při registraci v komunitním centru byla informována o možnosti vyučování, které se rozhodla využít.

Klientka je matkou dvou malých dětí, je samoživitelkou, chodí do zaměstnání, jedno z dětí má mentální postižení, na obě dvě děti je velmi citově vázaná, snaží se o ně starat jak nejlépe může. Problémem je, že je omezená ve svéprávnosti a to jí ztěžuje jak péči o děti, tak běžné fungování domácnosti. Klientka byla omezena ve svéprávnosti z důvodu, že neumí číst a psát a má přidělenou opatrovnici. Klientka není spokojená se současným stavem, kdy nemůže samostatně nic podepsat, což jí mimo jiné stěžuje hledání nájemního bydlení pro sebe a své dvě děti, a nemůže volně disponovat všemi svými penězi. Vzhledem k prohlubující se nespokojenosti se klientka rozhodla, že chce zažádat o navrácení plné svéprávnosti a to mimo jiné tím, že se za pomoci komunitní asistentky naučí číst, psát a počítat.

Klientka měla docházet pravidelně na domluvená setkání, ovšem velmi často docházelo ke zrušení setkání z důvodu nemoci klientky nebo jejích dětí, klientka se také často dostavovala bez objednání ve chvíli, kdy pracovníce, se kterou spolupracovala nebyla přítomná a přála si s ní hovořit.

Komunitní asistentka dlouhou dobu pracovala s klientčinou zakázkou a učila ji číst, psát a počítat, v průběhu času klientka nabyla důvěry ke své učitelce a svěřila se jí se svým traumatem z minulosti, kdy byla znásilněna, otěhotněla a samovolně potratila. Pracovnice tuto informaci přijala s co největším klidem, jakého byla schopna, s empatií a vyjádřeným porozuměním, ovšem po skončení vyučovací lekce měla problém takto závažnou zprávu emocionálně zpracovat a obrátila se na vedoucí zařízení, sociální pracovníci, s níž řešila problém intervizně i strategicky. Strategickým řešením bylo navržení případové konference, které bylo konzultováno i s vedením organizace. Předpokládaným výsledkem případové konference by mělo být nalezení vhodného řešení vzniklé situace a to bez toho, aby zbytečným otvíráním traumatu bez dostatečné podpůrné péče, případně terapie, sociální situaci klientky nezhoršilo. Klientka vnímá sama sebe nejvíce jako matku a zhoršení jejího psychického stavu by jí mohlo v naplňování této, pro ni důležité sociální role zpochybnit v očích OSPODu. Samozřejmě, že si klientka uvědomuje svoji nedostatečnost v rámci pravděpodobné funkční negramotnosti a proto se v první řadě, před jakýmkoliv kroky směrem k soudnímu jednání o navrácení všech práv věnuje vzdělávání.

Při dalších setkáváních pracovníce záměrně neotvírala a nerozvíjela dříve vyslovené téma, nechala klientku, aby v případě zájmu rozhovor započala sama a věnovala se dále klientčině zakázce.

Shrnutí příkladu ve vztahu k nároku na pracovníka

I na tomto příkladu je vidět velký nárok na psychickou odolnost pracovníka, emoční stabilitu a jeho schopnost reflektovat emoce v průběhu přímé práce s klientem i poté, kdy zůstane pracovník sám se svými emocemi. Zde se také osvědčila intervize jako postup, který šlo aplikovat s největší rychlostí. Díky intervizi si pracovnice nemusela nechávat všechny nově nabyté pocity pro sebe a vyrovnávat se s nimi sama a dostalo se jí dalšího pohledu jiného pracovníka s rozsáhlejšími zkušenostmi s přímou prací s klienty, tedy pomoci v náhledu na situaci a vlastní emoce pracovnice. Dalším krokem pak bylo strategické řešení případu nebo alespoň příslib jeho dalšího řešení, které dalo pracovníci naději na zlepšení sociální situace klientky. Kromě emocionální zátěže z příběhů klientů je třeba také umět se vypořádávat s vlastní frustrací z toho, že klienti velmi často nedochází na domluvená setkání a nerespektují rozvržení času pracovníků. Dalšími nároky na schopnosti pracovníka je umění čekat, nic neuspěchat a tím zbytečně nezatěžovat klienty; dále umět vyhodnotit priority - to, co je pro klienta, v tomto případě klientku, důležité a také pravdivost sdělení, které někdy bývá potřeba verifikovat pro další práci s klientkou.

Petr P. (22 let)

Pan Petr P. navštěvuje zařízení již přibližně dva roky, v zařízení měl zájem využívat především internet, ale o spolupráci se sociálními pracovníky zájem neměl. Sociální pracovníci se po adaptační době, tedy po několika měsících pokoušeli s klientem otevřít jeho zakázku, aby předešli jeho dalšímu sociálnímu propadu. Klient se rozmluvil o tom, které sociální problémy ho v současné době zatěžují – o bezdomovectví a zadluženosti, které jsou provázeny psychiatrickým onemocněním, ale o jejich řešení stále zájem neměl, vyjadřoval, že budoucnost jej netrápí a teď žije tak, jak chce a nic ho netrápí natolik, aby se chtěl pokoušet o změnu.

Klient je invalidním důchodcem třetího stupně, spolupracuje se svým psychiatrem, čas od času se dobrovolně nechá hospitalizovat v psychiatrické léčebně, nezářídka se stalo, že klient přestal užívat své léky a došlo u něj k dekompenzaci, kterou provázely návaly vzteku a agresivity směřované vůči své osobě (viditelné známky opakovaného sebepoškozování) či vůči cizímu majetku. V současné době klient není schopen udržet si stabilní zaměstnání ani bydlení, možnými důvody proč tohoto není schopen je, že často podléhá afektu, špatně snáší odmítnutí či není schopen přijmout cizí pravidla, pokud s nimi nesouhlasí; odmítá myslet na budoucnost, orientuje se na aktuální prožitek.

Klient vždy špatně snášel jakékoli odmítnutí a reagoval na ně přehnaně a to bylo příčinou mimořádné události, která měla za následek udělení zákazu využívání služeb zařízení. V zařízení proběhla změna ve způsobu využívání některých služeb, na což byl klient předem upozorňovaný a informaci bez problémů přijal, o týden později se ho již změna dotkla prakticky a na jeho požadavek mu bylo opakovaně řečeno jasné „ne“. Klient na odmítnutí zareagoval silnými emocemi, které ventiloval verbální agresí sérií malých pomst, kterými se snažil způsobit škodu pracovníkům zařízení. Na opakované výzvy, aby opustil zařízení reagoval křikem a odmítnutím. Pracovníci kolektivně zvažovali přivolání policie, ale rozhodli se, že řešení za účasti policie není v nejlepším zájmu klienta a opakovali své snahy o smířlivé řešení situace. Klient potřeboval ventilovat svůj hněv, nejprve obrátil svou agresi vůči vlastním věcem a později proti své vlastní osobě. Vůči pracovníkům projevoval nadále pouze slovní agresi. Do řešení situace se nakonec vložil i přivolaný ředitel organizace, který s klientem vedl dlouhý rozhovor a ošetřil mu zranění, která si klient sám způsobil a po rozhovoru s ředitelem organizace klient opustil zařízení. Výsledkem bylo udělení zákazu využívání služeb na maximální možnou dobu, tedy na půl roku. Klient se po incidentu ještě dvakrát vrátil a vyjadřoval svůj negativní postoj vůči celé organizaci a všem pracovníkům. Celá situace byla náročná pro všechny dotčené pracovníky, kteří posléze měli možnost využít individuálních supervizí a týmovou intervizi.

Shrnutí příkladu ve vztahu k nároku na pracovníka

Na tomto příkladu z praxe zařízení je vidět velký požadavek na pracovníky, kterým je zvládání krizových situací. Pracovník musí zvládat emoce nejen své, ale i emoce klienta potenciálně i být připraven na nutnost zvládnutí emocí i dalších lidí – dalších klientů či spolupracovníků. V krizových chvílích je třeba zachovat klid a umět vyhodnotit situaci i své vlastní schopnosti a možnosti. Krizovým situacím je lepší předcházet a proto je dobré umět číst drobné i větší náznaky, že by k takové situaci mohlo dojít a přímo v krizové situaci je také dobré umět číst v reakcích klienta a zhodnotit, co je ještě bezpečné jednání a kdy je třeba přivolat posilu. Závěrem uvedené události bylo zamezení přístupu klienta do zařízení, což je jak sankčním řešením pro klienta, tak ochranným pro ostatní klienty a pracovníky zařízení. Supervize a intervize napomohly rozumovému, psychickému a emocionálnímu zpracování události pracovníky.

3.1 Závěr příkladů z praxe

V předchozích příkladech z praxe byly hlavními tématy emoce klientů, emoce pracovníků a krizové situace. Uvnitř příkladů je možné vyčíst i téma moci, nebo spíše bezmoci sociálních pracovníků a frustrace.

Sociální pracovník nezřídka říká klientům „ne“, s čímž je hodně náročné se vyrovnávat bez pocitů viny ze svého „ne“. Vždyť sociální pracovník je zde proto, aby pomáhal. Odmítnutí klientova přání či požadavku bývá tíživou situací, nicméně na jedné straně pracovník ochraňuje prostor jiných klientů, tím, že říká ne a na druhé straně i klienta samotného. Někdy je potřebné také, aby pracovník ochraňoval i sám sebe před klientem a to nejen proto, že si chce zachránit vlastní důstojnost, zdraví a život, ale i proto, že on je tím jediným, který stojí mezi (potenciálně) agresivním klientem a ostatními klienty.

V konfliktních situacích je velký požadavek na pracovníka, aby v konfliktu vytrval bez emocionální reakce. Může být obtížné nejen nenechat se vtáhnout do hádky, ale také nepropadnout v zoufalství a pláč. Někdy se může stát, že nejlepším řešením situace je z ní jednoduše odejít. Samozřejmostí by měla být schopnost reflektovat situaci a pokoušet se najít vhodná řešení. Pokud už pracovník z nepříjemné situace odejde, neměla by to být konečná, do situace je třeba se vrátit, ale s odstupem. Návrat může být jen pomocí reflexe, ale také návratem fyzickým, kdy se pracovník ke klientovi vrátí s a jasnějším úsudkem se snaží situaci nadále řešit. Pracovník při řešení konfliktů či jiných nepříjemných nestandardních situací dbá na zachování pravidel zařízení a důstojnosti všech zainteresovaných.

Po jakémkoli konfliktu je třeba si udělat pořádek ve vlastních pocitech a rozebrat situaci a zhodnotit své vlastní působení. Může se stát, že pracovník vyhodnotí, že situaci nezvládl dobře a pak musí pracovat se svou vlastní chybou. Práce s chybou je pro pracovníka zásadní. Velmi záleží na tom, jak se s ní pracovník vypořádá, neboť to může ovlivnit jeho další vývoj jakožto sociálního pracovníka (jako profesionála a lidskou bytost). Chyba, která je reflektovaná a dobře zpracovaná, může podpořit růst pracovníkových dovedností.

V případech konfliktních situací, respektive po proběhlých konfliktech, Fontana (2017) nabízí tři pravidla pro odreagování – reflektovat (konstruktivně a objektivně přemýšlet o zážitku), odměnit (poblahopřát si k výkonu) a relaxovat (uvolnit stres).⁶⁶

⁶⁶FONTANA, David. *Sociální dovednosti v praxi*. Praha: Portál, 2017. ISBN 978-80-262-1197-6. Str. 115.

Další věcí, kterou je potřeba, aby uměl pracovník reflektovat je potřeba vlastního odpočinku. V ideálním případě by měl svou potřebu identifikovat včas a měl by na tuto potřebu pozitivně reagovat – dopřát si odpočinek a to i tehdy, když se může subjektivně zdát, že na odpočinek není vhodný čas. Zanedbávání této biologické potřeby nese následky nejen na zdraví pracovníka, ale i na jeho výkon a vztah k práci a klientům. Ze stresu a vyčerpání mohou vznikat pracovní chyby a při dlouhodobém zanedbávání dokonce syndrom vyhoření (tomu se práce bude ještě krátce věnovat).

Již zmiňovaná bezmoc sociálních pracovníků může mít vícero podob. Klient si nemusí chtít nechat pomoci, pomoc může přímo odmítat nebo záměrně či podvědomě ničit všechny snahy pracovníka o pomoc; pracovník neví, jak klientovi pomoci a nebo ví jak mu pomoci, ale nemůže či neumí a musí čekat, až pomůže někdo jiný; nebo v nejhorším případě klientovi není jak pomoci. Z bezmoci vyplývají další nároky – přiznat si, že pracovník bezmocný skutečně je a že je to tak „v pořádku“, tedy, že se s bezmocí opravdu nedá bojovat a není možné pomoci úplně každému klientovi s každým problémem. Druhou fází po přiznání si své vlastní bezmoci je zvládnout se s touto bezmocí vypořádat. Případně si také přiznat to, že pracovník není schopen se s pocity bezmoci vypořádat sám a požádat o pomoc (supervizi, intervizi, radu nebo jen slova útěchy). Prožívané pocity bezmoci, které pracovník není schopen nebo ochoten zpracovat mohou způsobovat do budoucnosti další problémy pro pracovníkovo profesionální já i pro jeho osobní já.

Kromě pociťované bezmoci se může stát, že pracovník bude zažívat opačný problém, tedy problém se svou vlastní mocí. Klienti mohou mít tendenci vnímat sociálního pracovníka, jako držitele moci a podle toho mohou upravovat své chování. Klient ne vždy chce pracovníka vnímat jako autoritu, ale přesto ho tak vnímat může a tehdy se může snažit pracovníka shodit. Ponižit jej, aby se tím sám vyvýšil. Častější ovšem bývá tendence vnímat jej jako autoritu přirozenou a stejně tak přirozeně mohou klienti projevovat touhu po tom být chváleni, stát se oblíbenými a mimo jiné se snažit získat výhody od pracovníka, který by jim je mohl poskytnout. Snaha získat výhody může přerůst až v manipulativní chování klienta, které musí sociální pracovník rozpoznat a tento způsob chování klienta asertivně zastavit.

4 Nebezpečí spojená s prací sociálních pracovníků

Sociální práce nese kromě svých nároků i svá nebezpečí pro pracovníky. Nebezpečí by se dala rozdělit na vnitřní a vnější. Mezi vnitřní nebezpečí můžeme zařadit dva syndromy, o kterých se v souvislosti se sociální prací ví a hovoří – syndrom pomocníka a syndrom vyhoření. Za vnitřní jsou označeny ne proto, že by nutně měly

vnitřní příčiny (u syndromu vyhoření jsou příčiny vnitřní i vnější), ale proto, že se silně dotýkají vnitřního světa pracovníka s dlouhodobým působením uvnitř. Vnější nebezpečí pocházejí jak jinak než z venku a z větší části se dotýkají fyzického zdraví pracovníků, jedná se o riziko napadení a riziko onemocnění.

4.1 Syndrom pomocníka

Syndrom pomocníka, či jinak syndrom pomáhajících, je dobře známým nebezpečím, o němž byla napsána nejedna kniha či článek, proto není třeba se tímto tématem hlouběji zabývat v této práci. Géringová (2011) popisuje syndrom pomáhajících jako odvrácenou stranu pomáhajících profesí. Projevy syndromu pomáhajících jsou neschopnost vyjadřovat své vlastní pocity a potřeby, nepřipouštění si vlastní bezmoci a slabosti, problémy v blízkých a intimních vztazích, kontrolované chování zaměřené na výkon, vystupování v roli prezentující vlastní všemohoucnost atd. „Zjednodušeně můžeme říci, že v syndromu pomocníka je pomáhání obranou. Orientace na pomoc a plnění potřeb druhým umožňuje pomocníkovi nezabývat se sám sebou a svými potřebami, ale také traumaty a zraněními.“⁶⁷ Autorka dále porovnává syndrom pomocníka se syndromem vyhoření a dochází k závěru, že syndrom vyhoření popisuje charakteristické důsledky jednání pracovníka se syndromem pomocníka.⁶⁸

Je docela možné, že syndromem pomocníka trpí v různé míře jeho projevů většina sociálních pracovníků, důležité ovšem je umět s tímto syndromem a nebo s jeho projevy dobře zacházet.

4.2 Syndrom vyhoření

Syndrom vyhoření je známý jev, o kterém se čím dál tím častěji mluví a to i v jiných profesích než těch pomáhajících. Pro potřeby této práce není nezbytné se tímto syndromem dlouze zabývat, ale je důležité o tomto nebezpečí vědět. Výstižně téma zpracoval Matoušek (2013), který uvádí, že syndrom vyhoření je výsledkem působení vnějších podmínek, které vytváří organizace a vlastního očekávání pracovníka. Syndrom vyhoření je definován změnou chování pracovníka, ne jeho stálým postojem.⁶⁹

Typickými projevy syndromu vyhoření jsou 1) neangažovanost ve vztahu ke klientovi, kdy se klient pro pracovníka může stávat pouhým případem; 2) ztráta

⁶⁷ GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton). ISBN 978-80-7387-394-3. Str. 92 – 93.

⁶⁸ GÉRINGOVÁ, ref. 67, str. 92.

⁶⁹ MATOUŠEK, ref. 9, str. 52 – 53.

citlivosti pro potřeby klientů, ta je nahrazena lpěním na zavedených postupech; 3) minimum energie je věnováno práci, energie se přesouvá do jiných aktivit; 4) snaha omezit kontakt s klienty, nahrazování přímé práce administrativou či pochůzkami; 5) zvýšený důraz na výhody plynoucí ze zaměstnání oproti práci samotné; 6) skeptický postoj vůči účinnosti pomoci; 7) časté pracovní neschopnosti; 8) snížený zájem o komunikaci s kolegy nebo konflikty s nimi; 9) vyčerpání; 10) ojedinele i zneužívání klientů.⁷⁰

Rozvoj syndromu vyhoření může být o to rychlejší, pokud na pracovišti není věnována pozornost potřebám pracovníků, chybí zacvičení nových zaměstnanců a plány osobního rozvoje. Pokud pracovník nemá možnost poradit se s někým kompetentním a chybí možnost supervize, může být vyhoření neodvratitelné. Dalšími faktory zvyšujícími možnost výskytu syndromu vyhoření jsou nepřátelské pracovní prostředí, soupeřivá atmosféra a silná kontrola shora.⁷¹

Pozitivní zprávou je, že je znám soubor preventivních opatření, které by měli pracovníky v pomáhajících profesích před syndromem vyhoření ochránit. Čímž se již pomalu dostáváme k možnostem podpory sociálního pracovníka, kterým se práce bude věnovat v následující kapitole.

Prevence syndromu vyhoření začíná již před zahájením kariéry pomáhajícího pracovníka, v našem případě sociálního pracovníka, tedy kvalitní přípravou na budoucí povolání. Kvalitní příprava by měla obsahovat nejen teoretické znalosti, ale také výcvik v oblasti potřebných sociálních dovedností a dostatečnou praxi s cílovou skupinou, které se bude sociální pracovník následně věnovat. Další kroky proti syndromu vyhoření již leží na bedrech zaměstnavatele, neboť ten by se měl starat o prevenci vyhoření svých zaměstnanců tím, že zajistí vhodné podmínky pro pracovníky. Organizace by měla mít jasnou definici svého poslání a metod práce, aby se s nimi mohl nový zaměstnanec patřičně seznámit. Stejně tak by pracovník měl znát náplň své práce a měl mít ujasněnou svou roli jako profesionálního pracovníka. Jak bylo naznačeno již výše ve výčtu faktorů, které mohou syndrom vyhoření způsobit a urychlit, je dobré jako prevenci vyhoření poskytnout nově nastupujícímu pracovníkovi zácvik zkušenějšími kolegy. Možnost využít profesionální poradenství, dbát na osobní rozvoj zaměstnanců a poskytnout jim nabídku dalšího vzdělávání jsou dalšími možnostmi zaměstnavatele, jak může podporovat své zaměstnance a tím oddalovat či zpomalovat proces vyhoření. Pokud jde o přímou práci s klienty, může jako prevence sloužit případová konference a nasazení většího počtu pracovníků, omezení počtu klientů

⁷⁰ MATOUŠEK, ref. 9, str. 53 – 54.

⁷¹ MATOUŠEK, ref. 9, str. 54 – 55.

na jednoho pracovníka, kombinování přímé práce s jinými činnostmi a také omezení administrativní zátěže. Samozřejmostí by měla být nabídka pravidelných supervizí.⁷²

4.3 Nebezpečí napadení

Dalšími nebezpečími pro pracovníky ve vybraném zařízení je vystavení zvýšené agresivitě některých klientů, která může přerůst až v násilí směřované proti osobě pracovníka. Výhrůžky násilím nejsou neobvyklé a zařízení má zpracované vnitřní předpisy pro jednání v krizových a nebezpečných situacích, které musí pracovníci znát, aby uměli na projevy agrese reagovat, ale nejlepším řešením nebezpečných situací je jim předcházet.

Jůn (2010) dělí incident fyzické agrese do tří fází – rozčilující, agresivní a zklidňující. Následně podle fází nabízí možnosti, jak mohou pracovníci řešit situaci.⁷³ Pracovníci vybraného zařízení patrně nejvíce využívají strategie předcházení projevům agrese a proto zde budou krátce popsány.

V případě rozčilující fáze, která je provázána pouze nižší intenzitou negativní emoce, je první strategií ignorace klientova rozčilování a čekání, že se klient uklidní sám. Pokud toto nefunguje, je další možností uchopit klientův problém a vyřešit jej (v případě vybraného zařízení jsou častým problémem klientů, který způsobuje jejich rozčilování ve zmiňované nižší intenzitě, potíže s počítačem). Následným krokem, pokud nic z výše uvedeného nezabralo je odvedení klientovi pozornosti jinam. Dalšími strategiemi, které jsou vhodné používat již pro vyšší intenzitu negativních emocí jsou verbální a neverbální zklidňování.⁷⁴ Neverbální zklidňování ve vybraném zařízení není vhodnou volbou vzhledem k cílové skupině osob bez přístřeší. Přesto při dlouhodobější spolupráci je možné využít z neverbálního zklidňování například uklidňující dotek na rameno nebo paži. V žádném případě ale není možné zklidňovat klienty pomocí objímání a autor sám při práci s cílovou skupinou, na niž se při psaní knihy zaměřuje (osoby s mentálním postižením) uvádí podmínky, za nichž lze tuto strategii zklidňování použít a za kterých ne.

V případě, kdy by pracovníci nedokázali zabránit násilnému jednání klienta postupují podle předpisů přivoláním policie.⁷⁵ Na pracovišti je, mimo jiné i z důvodu potenciálního nebezpečí, více pracovníků a je potřebné, aby se na sebe pracovníci navzájem mohli spolehnout. Z důvodu bezpečnosti není možné, aby klienti, kteří museli

⁷² MATOUŠEK, ref. 9, str. 56.

⁷³ JŮN, Hynek. *Moc, pomoc a bezmoc v sociálních službách a ve zdravotnictví*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-590-5.

⁷⁴ JŮN, ref. 73, str. 29 – 44.

⁷⁵ R-MOSTY, ref. 41.

být pro své agresivní chování vyvedeni policií, využívali po proběhlém incidentu služby zařízení a tyto situace se řeší zákazem využívání služby na dobu jednoho až šesti měsíců.⁷⁶

4.4 Nebezpečí onemocnění

Záměrem této části je poukázat na možné ohrožení sociálního pracovníka (či jakéhokoli pracovníka pracujícího s cílovou skupinou osob bez domova) přenosem vážné choroby či jakéhokoli běžného onemocnění. O zdravotním stavu bezdomovců se obecně ví, že je zhoršený oproti zdravé běžné populaci a pracovníci.

Barták (2011) se zdraví bezdomovců věnuje, dle jeho publikace patří mezi časté závažné nemoci spojované s bezdomovci HIV/AIDS a tuberkulóza. Z běžných nemocí se nejčastěji objevují záněty horních cest dýchacích.⁷⁷ Z poznatků z běžného provozu zařízení lze tuto informaci potvrdit. Zdravotní stav klientů ovšem není předmětem zkoumání během sociální práce a proto sociální pracovníci často nevědí, jestliže osoba, s níž právě hovoří trpí nějakou závažnou chorobou. V případě obvyčejného nachlazení většinou pracovníci o klientově nemoci ví, protože ji klient verbalizuje nebo jsou projevy nemoci viditelné.

Vzhledem k tomu, že nároky povolání, včetně potenciálních nebezpečí, byly již dostatečně rozebrány, přesouvá se nyní práce k závěrečné části, kterou jsou možnosti podpory sociálního pracovníka.

5 Možnosti podpory sociálního pracovníka

Již ze slova podpora lze odvodit, že se jedná o možnosti přicházející z vnějšku a ne z vnitřních sil pracovníka. Možnosti podpory lze provázat nejen se samotnými nároky sociální práce, ale nutnost podpory je dána také zákonem, který udává zaměstnavateli nejméně dva způsoby podpory – vzdělávání pracovníků a supervizi.⁷⁸ Tuto podporu by zaměstnavatel měl zajistit svým pracovníkům tím, že jim pro to vytvoří vhodné podmínky. Poskytne jim nabídku supervize, které zaměstnanci mohou využít, informuje o zajímavých vzdělávacích kurzech nebo takové sám pořádá.

⁷⁶ R-MOSTY, ref. 41.

⁷⁷ BARTÁK, Miroslav. *Bezdomovství v ČR: Zdravotní stav bezdomovců a jeho determinanty*. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně v Ústí nad Labem, 2011. ISBN 978-80-7414-441-7. Str. 76 – 78.

⁷⁸ *Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*. In. [online]. Cit. [2018-11-30]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>. Příloha 2.

Kromě možností podpory, které jsou pro zaměstnavatele v podstatě povinné, je ještě možnost čerpat podporu uvnitř týmu. Týmová spolupráce je důležitým předpokladem kvalitně odváděné práce ve vybraném zařízení, stejně tak i možnost spolehnout se na své kolegy po odborné stránce (v případě spolupráce, konzultací i intervizí). Také stojí za zmínku zázemí zaměstnavatelské organizace, kde má pracovník důvěru v poslání organizace i vedoucí pracovníky.

5.1 Vzdělávání

U vzdělávání musí zaměstnavatel důsledně dbát, aby pracovníci splnili zákonem požadovaných 24 hodin ročně pro další vzdělávání, neboť pro sociální pracovníky (i pracovníky v sociálních službách) je vzdělávání povinné. Výběr kurzů obvykle zůstává v kompetenci pracovníků, nicméně zaměstnavatel má právo pracovníkovi uložit povinné školení nebo kurz.⁷⁹ Jak je možné z povinnosti usoudit, tak zde se podpora sociálního pracovníka stává zároveň nárokem, přesto při dobré nabídce vzdělávacích kurzů si pracovník nemusí povšimnout zátěže plynoucí z povinnosti, ale vybrat si vhodné kurzy pro svůj profesní i osobní rozvoj.

5.2 Supervize

Hlavním nástrojem podpory sociálního pracovníka je supervize, což není překvapivé vzhledem k tomu, že supervize v sociální práci vznikla současně již s profesí sociální práce.⁸⁰ Supervize má pracovníkům pomáhat vyrovnávat se se zátěží pocházející z nároků práce a ochraňovat je před jejich možným nezvládnutím.

Havrdová v Encyklopedii sociální práce (2013) definuje supervizi takto: „Supervize je systematická odborně vedená reflektivní interakce lidí směřující k prohloubení kvality práce v určité pracovní oblasti. Je uskutečňována na bázi kontraktu mezi zadavatelem supervize, supervizorem a účastníky supervize a z něj se odvíjejícího pracovního spojení. Zaměřuje se na konkrétní možnosti vyladění pracovních postojů, postupů a vztahů s realizací profesionálních hodnot a cílů v pracovní situaci.“⁸¹ Definice stručně vyjadřuje co je supervize, koho se týká a čeho se týká.

Pomoc supervize pro pracovníky spočívá v tom, že jim umožňuje:

- 1) konzultovat nejasnosti

⁷⁹ JANEČKOVÁ, ČIBEROVÁ A MACH, ref. 14, str. 219 – 221.

⁸⁰ HAVRDOVÁ, Zuzana. *Supervize*. In: MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7. Str. 514 – 516.

⁸¹ HAVRDOVÁ, ref. 80, str. 514.

- 2) vyjádřit frustraci vycházející z nároků práce a pohlédnout na svou práci jiným způsobem
- 3) vyjádřit své emoce a zpracovat je
- 4) získat názor jiného člověka
- 5) získat podporu a ocenění
- 6) nacházet nové způsoby řešení a přístupu
- 7) nacházet nové možnosti spolupráce
- 8) lépe reagovat na změny v práci⁸²

Je důležité zmínit, že supervize není terapie. Rozdílem mezi terapií a supervizí je předmět reflexe. Pokud pracovník reflektuje pracovní proces a kontext a cílem jeho reflexe je poznání a pochopení, aby se dopracoval k lepšímu přístupu ke klientům nebo kolegům a zlepšení způsobů své práce, pak se jedná o supervizi. Supervize má jasně definovaný účel svého působení, který se vždy týká pracovního kontextu a kvality práce a musí směřovat ke zlepšení vykonávané práce.⁸³ Smyslem supervize je, aby pracovníci byli schopni vykonávat svou práci vždy co nejlépe. „Účelem podpory v supervizi je povzbuzení k překonání překážek, budování dobrého vztahu a atmosféry, posílení a zplnomocnění supervizanta.“⁸⁴

Ve vybraném pracovišti mají pracovníci možnost využít nabídku individuální supervize a také by se měli účastnit týmové supervize. Individuální supervize je doporučována sociálním pracovníkům zvláště tehdy, pracují-li dlouhodobě s klientem a tato spolupráce se projevuje jako zatěžující pro pracovníka a jeho emocionální rozpoložení. Týmová supervize byla dojednána za účelem zlepšit práci týmu, ale postupem času se od ní upustilo, neboť ne vždy je možné, aby týmová supervize přinesla pozitivní výsledky. Hodně záleží na jednotlivých členech týmu a jejich schopnosti reflexe, sebereflexe, akceptace kolegů a respektování různosti názorů.

5.3 Intervize

Intervize probíhá na vybraném pracovišti pravidelně ve skupině jednou za měsíc a v případě potřeby může poskytnout jeden pracovník intervizi druhému i mimo pravidelná setkávání. Intervize totiž může probíhat podobně jako supervize individuálně – jeden pracovník přichází se svým problémem za kolegou, nebo skupinově, kdy všichni pracovníci hovoří o stejném tématu či stejném případě.

⁸² MATOUŠEK, ref. 9, str. 358.

⁸³ HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, c2008. ISBN 978-80-7262-532-1. Str. 21.

⁸⁴ HAVRDOVÁ, HAJNÝ, ref. 83, str. 52.

Intervize je svou podstatou odbornou pomocí jednoho kolegy druhému. Je třeba počítat s tím, že na rozdíl od supervizora nemusí být kolega zcela neutrální a je ovlivněn svými zkušenostmi se stejnými klienty. Pozitivními přínosy intervize může být kromě pomoci kolegovi vyřešit jeho problém s případem také stmelení týmu. Zvláště díky skupinové intervizi se mohou zlepšit vztahy na pracovišti, protože intervize přináší pocity sdílení a podpory kolegů.⁸⁵

5.4 Týmová práce

Na vybraném pracovišti pracují v týmu pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci a, jak bylo uvedeno výše, každý má svou náplň práce, ale společně tvoří pracovní tým, v němž se musí podporovat a doplňovat. Z tohoto důvodu je do podpory sociálního pracovníka zařazena také týmová práce.

Aby mohli pracovníci fungovat jako tým, musí si být vědomi toho, že jsou tým. Je velký rozdíl mezi tím, když lidé pracují spolu, tedy spolupracují a když jen pracují vedle sebe a jeden o druhého se starají jen do té míry, aby si vzájemně nepřekáželi.

V týmu musí být práce dobře rozdělena a zároveň i sdílena. Velký důraz je kladen na osobu ve vedoucí pozici, která by měla jít v tomto příkladem svým podřízeným a sama být týmovým hráčem. Pro všechny pracovníky je důležité, aby uměli spolupracovat mezi sebou napříč hierarchií, tedy zvládnout spolupráci stejně tak dobře s nadřízenými i podřízenými. Pracovníci by měli vzájemně cítit podporu a vědět, že se mohou spolehnout na své kolegy i vedoucího pracovníka a to i v případech krizových situací.⁸⁶

Týmová práce může fungovat jako dobrá podpora jednotlivých pracovníků, ale taktéž může být velkým nárokem. Zvláště obtížnou může být týmová práce pro pracovníky, kteří jsou zaměřeni spíše na sebe a pracovat v týmu neumí. Pak je taková spolupráce obtížná i pro ty pracovníky, kteří mají „týmového ducha“, neboť má každý jinou představu o tom jak práci provádět.

⁸⁵ VANÍČKOVÁ, Hana. *Metodika práce asistenta pedagoga: Osobnostní a profesní rozvoj asistenta pedagoga*. Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. In. [online]. Cit. [2018-12-03]. Dostupné z: <http://katalogy.inkluze.upol.cz/site/wp-content/uploads/formidable/MetodikaAP-D02.pdf>.

⁸⁶ HALÍK, Jiří. *Vedení a řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada, 2008. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-2475-1. Str. 68.

Závěr

Nyní jsme se dostali na konec bakalářské práce, která se zabývala nároky sociální práce a možnostmi podpory sociálního pracovníka. Cílem práce bylo popsat obecné nároky sociální práce a pak konkrétní nároky práce ve vybraném zařízení a dále a na tyto nároky navázat uvedením možností podpory sociálního pracovníka.

V teoretické části byly nároky sociální práce postupně sbírány z různých zdrojů, kterými byli definice sociální práce, platná legislativa, etické kodexy sociálních pracovníků a také monografie věnující se sociální práci. Z jednotlivých nároků nalezených ve výše uvedených zdrojích by se dalo usuzovat, že osoba sociálního pracovníka není ani tak obyčejným člověkem, jako spíš dokonalou verzí člověka a pracovníka. Dokonalého ve svém lidském přístupu i ve svých pracovních výkonech. Naneštěstí pro klienty sociální práce jsou sociální pracovníci stále jenom lidmi a to lidmi, kteří mají své chyby a své nedostatky a taktéž někdy potřebují podporu, pomoc nebo radu, kterou tak ochotně nabízejí jiným. Proto je třeba brát nároky na sociálního pracovníka s rezervou, protože nikdo nemůže dosáhnout dokonalosti, ani vyhovět všem požadavkům klientů.

Praktická část se věnovala práci ve vybraném zařízení, proto bylo v této části popsáno jak zařízení funguje, pro koho jsou určeny jeho služby a jak specifika práce s cílovou skupinou osob bez domova ovlivňují nároky práce ve vybraném zařízení. Na příkladech z praxe byly ukázány konkrétní nároky sociální práce s cílovou skupinou, které se odrážely hlavně ve vnitřním prožívání pracovníků. Hlavními tématy byly emoce pracovníků i klientů, prožívaná bezmoc pracovníků a obtížnost krizových situací. Tato témata jasně ukázala na potřebnost podpory pracovníků zařízení, neboť bez patřičné podpory by tuto práci nemohli vykonávat příliš dlouho. Alespoň ne při zachování plného psychického a posléze i fyzického zdraví.

V praktické části byla zmíněna i potenciální nebezpečí vycházející z vykonávání sociální práce. Těmi mohou být syndrom vyhoření, nezvládnuté projevy syndromu pomocníka, nebezpečí napadení a onemocnění. Těmto nebezpečím se dá taktéž předcházet náležitou podporou pracovníků.

Formami podpory, které byly v této práci vytknuty jako zásadní při práci ve vybraném zařízení jsou zejména supervize a intervize, týmová práce a nakonec také vzdělávání sociálních pracovníků.

Při psaní této práce jsem doufala, že objevím nějaký způsob podpory, o kterém jsem doposud nevěděla a mohla bych jej využít. Bohužel se tak nestalo a zjistila jsem, že možnosti podpory z vnějšku jsou poměrně omezené. Proto je možná na místě připomenout, že kromě uvedených možností podpory, může pracovník při hledání

způsobů, jak zvládat nároky své práce, využívat také své vlastní síly a zdroje. Sociální pracovník by o sebe měl pečovat a projevovat o sebe při nejmenším takovou míru zájmu, jakou projevuje o své klienty.

Použité zdroje

1. BARKER, Robert L. *The Social Work Dictionary*. 5th ed. Washington, DC: NASW Press, c2003. ISBN 0-87101-355-x.
2. BARTÁK, Miroslav. *Bezdomovství v ČR: Zdravotní stav bezdomovců a jeho determinanty*. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně v Ústí nad Labem, 2011. ISBN 978-80-7414-441-7.
3. DOČKAL, Jan. *Člověk v současném světě: než začneme studovat sociální práci*. Středokluky: Zdeněk Susa, 2008. ISBN 978-80-86057-53-8.
4. FEANTSA. *ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR*. In. [online]. Cit. [2018-11-27]. Dostupné z: https://www.feantsa.org/download/cz_8621229557703714801.pdf.
5. FONTANA, David. *Sociální dovednosti v praxi*. Praha: Portál, 2017. ISBN 978-80-262-1197-6.
6. GÉRINGOVÁ, Jitka. *Pomáhající profese: tvořivé zacházení s odvrácenou stranou*. Praha: Triton, 2011. Psyché (Triton). ISBN 978-80-7387-394-3.
7. HALÍK, Jiří. *Vedení a řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada, 2008. Vedení lidí v praxi. ISBN 978-80-247-2475-1.
8. HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
9. HAVRDOVÁ, Zuzana a Martin HAJNÝ. *Praktická supervize: průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize*. Praha: Galén, c2008. ISBN 978-80-7262-532-1.
10. IFSW – International Federation of Social Workers. *Global Definition of Social Work*. In. [online]. Cit. [2018-08-23]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>.
11. IFSW – International Federation of Social Workers. *Global Social Work Statement of Ethical Principles*. In. [online]. Cit. [2018-08-23]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/statement-of-ethical-principles/>
12. JANEČKOVÁ, Eva, Hana ČIBEROVÁ a Petr MACH. *Průvodce systémem poskytování sociálních služeb: řešení základních problémů poskytování sociálních služeb, vzory používaných formulářů, náležitosti smlouvy*. Olomouc: ANAG, [2016]. Právo (ANAG). ISBN 9788075540096.
13. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

14. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.
15. MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7
16. NEČASOVÁ, Mirka. *Mezinárodní etický kodex sociální práce – principy*. Sociální práce/Sociálna práca, Brno:ASVSP, 4/2004. S. 31 – 34 (pracovní překlad dokumentu). Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf.
17. PĚNKAVA, Pavel. *Výchovně vzdělávací prvek v sociální práci s cílovou skupinou osob bez přístřeší*. Praha, 2010. Rigorózní. UK Praha. Vedoucí práce Kristina Koldinská.
18. Společnost sociálních pracovníků ČR. *Etický kodex sociálních pracovníků České republiky*. In. [online]. Cit. [2018-08-23]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf.
19. *Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*. . In. [online]. Cit. [2018-11-30]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>.
20. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*. In. [online]. Cit. [2018-08-28]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>.

Dokumenty zařízení

21. R-Mosty, z.s. *Veřejný závazek*. Praha 2007. Dostupné také z: <http://www.r-mosty.cz/ke-stazeni>.
22. R-Mosty, z.s. *Etický kodex spolku R-Mosty*. Praha, 2015. Dostupné také z: <http://www.r-mosty.cz/ke-stazeni>.
23. R-Mosty, z.s. *Výroční zpráva za rok 2016*. Praha, 2017. Dostupné také z: <http://www.r-mosty.cz/ke-stazeni>.
24. R-Mosty, z.s. *Výroční zpráva za rok 2017*. Praha, 2018. Dostupné také z: <http://www.r-mosty.cz/ke-stazeni>.
25. R-Mosty, z.s. *Metodika pro jednání se zájemcem o služby a k poskytování vybraných služeb v aktivizačním prostoru KCH*. Praha, 2017. Vnitřní dokument zařízení.
26. R-Mosty, z.s. *Metodika ke službě praní prádla*. Praha, 2018. Vnitřní dokument zařízení.
27. R-Mosty, z.s. *Metodika k poskytování služby vzdělávání*. Praha, 2017. Vnitřní dokument zařízení.
28. R-Mosty, z.s. *Metodika Náplně práce*. Praha, 2017. Vnitřní dokument zařízení.