

Univerzita Karlova v Praze

Pedagogická fakulta

Katedra speciální pedagogiky

Michal Volák

Metody a způsoby práce sociálního kurátora

Methodology and practice of a social worker - probation officer

Bakalářská práce

Studijní program: B7506: Speciální pedagogika

Studijní obor: 7506R002: Speciální pedagogika

Vedoucí bakalářské práce: doc. PaedDr. Eva Šotolová, Ph.D.

2013

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci na téma „Metody a způsob práce sociálního kurátora“ jsem vypracoval samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného akademického titulu.

V Praze dne 22.4.2013

.....

Tímto chci poděkovat vedoucí své práce doc. PaedDr. Evě Šotolové, Ph.D. za podnětné připomínky a podporu při řešení bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce pojednává o současných metodách sociální práce v praxi sociálního kurátora. V úvodní části se práce krátce věnuje historii pozice sociálního kurátora v Československu, legislativnímu ukotvení činnosti sociálního kurátora a vymezení cílové skupiny. Hlavní část práce je zaměřena na popis konkrétních metod sociální práce s cílovou skupinou, včetně terénní sociální práce. V závěru se práce věnuje faktorům, které brání využití zmíněných metod a přístupů.

Klíčová slova:

Sociální kurátor, sociální práce, metodologie, klient, případová práce, systemický přístup, transakční analýza, krize, terénní sociální práce

Annotation

The Bachelors thesis deals with actual methodology in work of a probation officer – social worker. The introductory part briefly describes the history of probation officers in Czechoslovakia, the definition of the target group and legislation related. The main part of the thesis is focused on specific methods of social work with the target group, including field social work. The closing part deals with obstacles in the application of methods of social work.

Key words:

Probation officer, social work, methodology, client, case-work, systemic approach, transactional analysis, crisis, field social work

Obsah

Úvod	8
1 Historie sociálních kurátorů u nás	10
1.1 Cílová skupina sociálního kurátora z historického pohledu.....	11
2 Legislativní ukotvení pozice sociálního kurátora v dnešní době	14
2.1 Spolupráce sociálního kurátora s dalšími subjekty	17
2.1.1 Spolupráce sociálního kurátora s orgány vězeňské služby	17
2.1.2 Spolupráce sociálního kurátora se zařízeními pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy.....	19
2.1.3 Spolupráce sociálního kurátora s Probační a mediační službou ČR	20
2.1.4 Spolupráce sociálního kurátora se zdravotnickým zařízením	20
3 Vymezení cílové skupiny.....	22
4 Metody sociální práce s cílovou skupinou sociálního kurátora.....	25
4.1 Práce s jednotlivcem – případová práce	25
4.1.1 Typy intervencí	26
4.1.2 Sociální poradenství jako stěžejní činnost sociálních kurátorů v případové práci s jednotlivcem.....	29
4.1.3 Využití prvků transakční analýzy v práci sociálního kurátora.....	31
4.1.4 Využití rogersovské orientace v práci sociálního kurátora	35
4.1.5 Využití systemického přístupu při práci s klienty sociálního kurátora	36
4.1.6 Využití úkolově orientovaného přístupu.....	37
4.1.7 Práce s krizí u klientů sociálního kurátora.....	38
4.1.8 Role sociálního kurátora při řešení krize klienta	40
4.2 Shrnutí.....	43
5 Metody terénní sociální práce s cílovou skupinou sociálního kurátora	44
6 Limity využití metod sociální práce.....	47

7	Přínos praxe sociálního kurátora pro speciální pedagogiku.....	53
	Závěr.....	54
	Literatura	55

Úvod

Sociální práce je v dnešní době často skloňovaný pojem pro činnost, o které ti, kteří toto sousloví užívají, mají často pouze neurčité představy a informace. Pro někoho je sociální pracovník pečovatelka v domově pro seniory, pro jiného zlá paní Zubatá ze „sociálky“, která nic nedělá a když dělá, tak odebírá děti. Před posledními volbami do Poslanecké sněmovny jsme se mohli dozvědět, že sociální pracovník je člověk, který chodí společně se zaměstnanci bezpečnostní agentury po místech, kde nocují lidé bez přístřeší a říká jim, ať jdou spát do noclehárny. Setkat se dokonce můžeme s eufemismem, kdy sociální pracovnící je nazývána prostitutka. Všechny tyto nesmyslné představy se podílejí na obrazu sociálních pracovníků mezi veřejností, potenciálními klienty a politickou reprezentací, která je zodpovědná za koncepci sociální politiky, a v neposlední řadě mezi zaměstnavateli.

S pojmem sociální pracovník nebo častěji sociální pracovníce se setkáme v současnosti ve spojitosti s mnoha zařízeními, které poskytují „pomoc“ určité cílové skupině. Slovo pomoc jsem dal do uvozovek z toho důvodu, že hledání odpovědi na otázku co je to pomoc považuji za jednu z nejčastějších výzev, se kterými se sociální pracovník setkává.

Vedle organizací a zařízení, které se věnují péči například o seniory, nemocné, ohroženou mládež, nesmíme zapomenout na zákonnou povinnost obcí realizovat sociální práci ve svém správním území. Sociální odbory obecních úřadů se tradičně angažují v oblasti sociálně právní ochrany dětí, práce s rodinou a ohroženou mládeží a do současné doby nezastupitelnou roli mají i při práci s dospělými ohroženými sociálně patologickými jevy, spojenými zejména s trestnou činností. Práce s touto cílovou skupinou je pak úkolem sociálních kurátorů, jakožto odborných sociálních pracovníků obce, zařazených do obecního úřadu.

Úvodní část práce se zabývá ukotvením pozice sociálního kurátora v legislativě České republiky. Přestože je také sociální pracovník, postavení sociálního kurátora je odlišné od postavení sociálních pracovníků neziskových organizací a pověření pro výkon jeho činnosti vychází ze zákonných povinností obce, které je sociální kurátor zaměstnanec.

Se změnou výplaty sociálních dávek a s problematickými změnami v sociálních systémech od ledna 2012 taktéž vyplývá výzva pro sociální kurátory: obhájit svou pozici v rámci

sociálního systému České republiky a naučit se pracovat se svými klienty i bez motivačních nástrojů, jakým byla zejména možnost poskytnutí finanční výpomoci.

Cestou k obhájení pozice sociálního kurátora může být právě profesionální aplikace metod sociální práce při práci s klienty a odborná diskuse o roli sociálního kurátora vůči klientům a společnosti.

Práce se nesnaží postihnout celou oblast metod sociální práce. Metody a přístupy, kterým se práce věnuje, jsou zvoleny tak, aby reflektovaly mnou získané praktické zkušenosti při práci na pozici sociálního kurátora od roku 2012. Tedy v době změn sociálních systému, které se úzce dotýkají práce sociálních kurátorů a jejich zákonných možností intervence. Praktické zkušenosti, ze kterých práce čerpá, jsem kromě práce na současné pozici získával v předchozích letech na pracovišti Probační a mediační služby a nízkoprahového denního centra Naděje.

Práce používá termín sociální pracovník či pracovník pro sociálního pracovníka zařazeného jako sociální kurátor. Pojem klient pak používá pro osoby, které patří do cílové skupiny sociálního kurátora, a ten s takovou osobou naváže spolupráci.

Cílem práce je na základě praktických zkušeností při práci s cílovou skupinou sociálního kurátora popsat metody a principy, které se při práci s klienty osvědčily a lze je považovat za přínosné pro současnou praxi sociálního kurátora. Práce se zaměřuje i na ty přístupy, které jsou v odborné literatuře věnující se sociální práci zmíněny pouze okrajově. Jedná se o využití prvků transakční analýzy v komunikaci s klientem, kde lze vidět i rozdíl v jednání s klientem a pracovníkem věznice a klientem a sociálním kurátorem. Další velkou oblastí, které se práce podrobně věnuje, je úloha krize v motivaci klienta pro spolupráci se sociálním kurátorem a využití poznatků fungování krize při práci s klientem. Vedle těchto metod práce neopomíná ani limity a překážky při uplatnění zmíněných přístupů.

1 Historie sociálních kurátorů u nás

Historie funkce sociálního kurátora v bývalém Československu sahá do roku 1968, kdy Výzkumný ústav kriminologický při Generální prokuratuře ČSSR (dnes Institut pro kriminologii a sociální prevenci) provedl několikaletý experiment s názvem Postpenitenciární péče v rámci rozsáhlejšího výzkumu faktorů recidivy. Tento projekt je mezi odborníky znám pod názvem „Projekt Řásnovka“ podle místa, kde ve své době byly v Praze kanceláře výzkumníků. Do projektu bylo zapojeno 100 bývalých odsouzených po výkonu trestu odnětí svobody. Během projektu bylo v práci s bývalými odsouzenými použito tři metod práce. Jako nejúčinnější se ukázalo použití metod sociální práce, jednalo se o poskytování cílených sociálních služeb a sociálního poradenství osobám po propuštění z výkonu trestu. Další použitou metodou byla psychoterapie. Ukázala se jako vhodnou doplňkovou metodou při práci s těmi osobami, které mají osobnostní předpoklady pro práci s psychologem. Jedná se o metodu nákladnou, která samostatně není příliš efektivní. Projekt počítal se zapojením dobrovolníků v místě bydliště propuštěných osob, tzv. důvěrníků. Během projektu se ale nepodařilo vytvořit síť dobrovolníků a ověřit tak účinnost této metody.

Již během prvního roku Projektu Řásnovka se na výzkumné pracoviště obrátilo okolo 300 osob žádajících poskytnutí sociálních služeb a poradenství. Jednalo se o další propuštěné osoby, rodinné příslušníky odsouzených a jiné osoby, které pociťovaly obdobné sociální problémy.

Jedním z výsledků bylo to, že začaly vznikat pozice sociálních kurátorů při okresních a obvodních národních výborech již během probíhajícího Projektu Řásnovka. Sociální kurátoři jako pověřeni pracovníci orgánů sociálních věcí okresních národních výborů na základě hlášení o občanech propuštěných z výkonu trestu odnětí svobody a na základě dalších podnětů zjišťují sociální anamnézu a sociální situaci těchto osob, stanoví příčinu společenského selhání, sociální diagnózu a sociálně terapeutický plán (Pavlok, 1974). Sociální kurátoři jsou odbornými sociálními pracovníky zaměřenými na postpenitenciární péči.

Při své práci spolupracují s dalšími organizacemi, v rámci národních výborů pak zejména s orgány péče o dítě a jejich sociálními pracovníky, s odborem pracovních sil a jinými.

Mimo národní výbor pak s orgány činnými v trestním řízení, s nápravně výchovnými ústavy (věznicemi), hospodářskými a společenskými organizacemi (Pavlok, 1974). Přirozeně práce sociálního kurátora navazuje na péči o rodinu a mládež. Pro oblast prevence sociálně patologických jevů vypracovávají sociální kurátoři odbornou dokumentaci pro účely případové práce a pro účely statistické. Připravují plán péče o společensky nepřizpůsobené a podílí se na tvorbě rozpočtu.

Metodické vedení sociálních kurátorů převzalo v roce 1971 Ministerstvo práce a sociálních věcí, kde bylo zřízeno Oddělení péče o společensky nepřizpůsobené. Vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí ČSR 130/1975, kterou se prováděl zákon o sociálním zabezpečení, ustanovuje zřízení krajských metodických středisek zařazených do krajských národních výborů. Jejich činnost spočívala v metodickém a organizačním vedení, konzultacích a prohlubování odbornosti sociálních kurátorů okresních a obvodních národních výborů. Důraz je kladen na pravidelná setkání okresních kurátorů s kurátory krajskými.

V některých velkých městech nebo místech s vysokými ukazateli kriminality je doporučováno zřízení zvláštních středisek pro péči o společensky nepřizpůsobené občany. V Praze je zřízeno oddělení zvláštní péče v rámci Správy sociálních služeb Národního výboru hl. města Prahy. V Ostravě je zřízeno středisko postpenitenciární péče (Pavlok, 1974). V současnosti je samostatné pracoviště sociálních kurátorů v Brně a Ostravě. V Praze jsou dnes kurátoři zařazeni do jednotlivých úřadů městských částí (Praha 1 až Praha 22).

1.1 Cílová skupina sociálního kurátora z historického pohledu

Pro klienty sociálních kurátorů dobová literatura užívá termín společensky nepřizpůsobený občan. Můžeme tento pojem porovnat s dnes hojně médii užívaným spojením „společensky nepřizpůsobivý“ občan. Rozborem slov si můžeme povšimnout, že zatímco dříve užívaný pojem společensky nepřizpůsobený hodnotil aktuální stav jedince a nikoliv jeho osobnost, tak pojem společensky nepřizpůsobivý naopak hodnotí samotnou osobnost jedince jako patologickou a zlou.

V době vzniku funkce sociálního kurátora byly cílovou skupinou klientů zejména tyto osoby:

- Osoby páchající trestnou činností, mající v anamnéze trestnou činnost
- Osoby užívající alkohol nebo jiné toxické látky
- Osoby žijící v důsledku psychopatie nebo jiných okolností způsobem nedůstojným občana socialistické společnosti (Pavlok, 1974) Do této skupiny byli ve své době zařazováni zejména prostitutky, osoby bez stálého pracovního poměru („fluktuanti“, „příživníci“), jejichž jednání doposud nepřekročilo hranici trestného činu.
- Samozřejmě tyto rizikové faktory se u každé osoby mohou individuálně prolínat.

V období od roku 1970 šlo převážně o osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody (Pavlok, 1974). Práce sociálních kurátorů se pak měla zaměřovat přednostně na práci s mladými a prvotrestanými, ale také na práci s recidivisty a s osobami, u kterých je zvýšené riziko opětovného selhání.

Od konce osmdesátých let, před účinností zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, byla úloha obcí v péči o osoby určována zákonem č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení. Zákon upravuje úlohu okresních úřadů a pověřených obcí při poskytování sociálních služeb, při umístování osob v zařízeních sociálních služeb, při poskytování peněžních a věcných dávek. Pro zjednodušení používám pojem sociální služby, přestože v době účinnosti tohoto zákona byla terminologie odlišná. V § 42 tohoto zákona je pak zmíněna péče o osoby tzv. společensky nepřizpůsobené, kam se řadí i cílová skupina sociálního kurátora. Obec podle svých možností těmto osobám majícím v obci trvalý pobyt poskytuje pomoc při překonávání jejich obtížných poměrů a ubytování, případně další péči v zařízeních sociální péče, které spravuje. Obec, respektive okresní a krajské úřady tedy měly tradičně silnou úlohu při péči o osoby, nějakým způsobem sociálně ohrožené, včetně skupiny osob tzv. sociálně nepřizpůsobených.

Cílová skupina sociálního kurátora je v současnosti do značné míry totožná s cílovou skupinou v počátcích profese. Vedle osob, které mají zkušenosti s vězeňským systémem, se mezi klienty sociálních kurátorů mohou objevit jedinci, kteří mají sociální problémy v důsledku zneužívání návykových látek. Mezi osoby „žijící nedůstojným způsobem

občana socialistické společnosti“ bychom dnes mohli zařadit zejména takové, které jsou bez možnosti stabilního a trvalého bydlení a žijí na ulici. Jednotlivé rizikové faktory se u klientů často vzájemně prolínají.

2 Legislativní ukotvení pozice sociálního kurátora v dnešní době

Do konce roku 2006 a do účinnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách práce sociálního kurátora víceméně vycházela z právních předpisů platných v 80. letech. Na rozdíl od orgánů sociálně právní ochrany, včetně kurátorů pro mládež, jejichž povinnosti a kompetence byly určeny zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí.

Zákon č. 108/2006 Sb. O sociálních službách (v této kapitole dále jen zákon) stanoví působnost orgánů státní správy při poskytování sociálních služeb občanům a jejich povinnosti. Zároveň stanovuje jednotlivé druhy sociálních služeb a v prováděcí vyhlášce Ministerstva práce a sociálních věcí 505/2006 Sb. určuje náplň poskytovaných služeb. Kromě toho stanovuje i minimální vzdělání nutné pro výkon pracovníka v sociálních službách a sociálního pracovníka, potažmo sociálního kurátora, jakožto sociálního pracovníka obce.

V tomto okamžiku je nezbytné, přesně stanovit, co pod pojmem sociální služba chápe zákon a jaké je místo obce a pověřených pracovníků obce při realizaci zákona o sociálních službách. V následující kapitole se tedy práce nemůže vyhnout několika citacím.

Vymezení pojmů, se kterými sociální kurátor pracuje a nějakým způsobem se jeho práce dotýkají, můžeme nalézt v § 3 zákona, pod písmeny a) až h).

Pod pojmem sociální služba zákon rozumí činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění a prevence sociálního vyloučení. Přičemž sociálním vyloučením je taková životní situace, kdy se osoba nemůže zapojit do běžných činností a záležitostí společnosti v důsledku nepříznivé životní situace. Nepříznivé životní situace, se kterými se setkávají klienti sociálního kurátora, vymezuje zákon pod písmenem b):

§ 3

Vymezení některých pojmů

Pro účely tohoto zákona se rozumí

...

b) nepříznivou sociální situací oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením,

...

Mezi klienty sociálních kurátorů se tyto situace mohou kumulovat. Například invalidní osoby bez přístřeší.

Jak již bylo zmíněno výše, sociální kurátor pro dospělé je sociálním pracovníkem obce. Zákon tedy stanovuje působnost obce při poskytování sociálních služeb ve svém §5. Státní správu v oblasti sociálních služeb vykonávají vedle Ministerstva práce a sociálních věcí a dalších orgánů (Úřad práce, okresní správy sociálního zabezpečení) také krajské úřady a obecní úřady obcí s rozšířenou působností.

Výkon působnosti obecních úřadů s rozšířenou působností a krajských úřadů je výkonem přenesené působnosti. Sociální kurátor pro dospělé tedy na obcích nevykonává samosprávu, ale státní správu v přenesené působnosti. Zjednodušeně to znamená, že se při své práci řídí zákony a vyhláškami ústředních orgánů (ministerstva). Zásah samosprávy do výkonu státní správy je nepřípustný. Zde můžeme vysledovat návaznost na sociální kurátory jako pracovníky okresních národních výborů. V době existence okresů zajišťovaly okresní úřady právě státní správu v přenesené působnosti. Dnes úlohu tehdejších okresních úřadů převzaly úřady obcí s rozšířenou působností.

Povinnosti úřadu obce s rozšířenou působností stanovuje § 92 zákona. Oblast zájmu sociálního kurátora pak nalezneme zejména v odstavci b).

§ 92

Obecní úřad obce s rozšířenou působností

a) zajišťuje osobě, které není poskytována sociální služba, a je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví, poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci, a to v nezbytném rozsahu; místní příslušnost se řídí místem trvalého nebo hlášeného pobytu osoby,

b) koordinuje poskytování sociálních služeb a poskytuje odborné sociální poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu, osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby, a osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností; přitom spolupracuje se zařízeními pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, s Vězeňskou službou České republiky, Probační a mediační službou České republiky, správními úřady a územními samosprávnými celky,

c) na základě oznámení zdravotnického zařízení podle zvláštního právního předpisu zjišťuje, zda je nezbytné poskytnout osobě umístěné ve zdravotnickém zařízení služby sociální péče a zprostředkovává možnost jejich poskytnutí; v případě, že nelze služby sociální péče osobě poskytnout, sděluje neprodleně tuto skutečnost zdravotnickému zařízení, ve kterém je osoba umístěna.

d) na území svého správního obvodu koordinuje poskytování sociálních služeb a realizuje činnosti sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob; přitom spolupracuje s krajskou pobočkou Úřadu práce a krajským úřadem.

Do 31. 12. 2011 byla cílová skupina sociálního kurátora vymezena i v zákoně č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Jednalo se o poskytování mimořádné okamžité pomoci z důvodu hrozby sociálního vyloučení zejména v případech, kdy je osoba po propuštění z výkonu vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody, je po ukončení léčby chorobných závislostí propuštěna ze zdravotnického zařízení, psychiatrické léčebny nebo léčebného zařízení pro chorobné závislosti, nebo je propuštěna ze školského zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy nebo z pěstounské péče po dosažení zletilosti, nebo nemá uspokojivě naplněny životně důležité potřeby vzhledem k tomu, že je osobou bez přístřeší, nebo je osobou, jejíž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby. Výše dávky byla až 1000 Kč a žádosti o dávku zpravidla zpracovával přímo kurátor a jeho vyjádření bylo stěžejní při rozhodování o přiznání dávky.

Od 1. 1. 2012 o přiznání mimořádné okamžité pomoci z důvodu hrozby sociálního vyloučení rozhoduje Úřad práce ČR, jakožto orgán pomoci v hmotné nouzi. Úloha úřadu obce s rozšířenou působností, potažmo sociálního kurátora, není v současných právních

předpisech definována blíže, než jak je uvedeno v § 92 odst. d) zákona o sociálních službách.

I přes výše uvedené změny lze tvrdit, že cílová skupina sociálního kurátora se do značné míry stále překrývá se skupinou osob uvedených v § 2 odst. 6 a až e) zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Sociální kurátor však ztratil přímý vliv na rozhodování o přiznání dávky.

K formě spolupráce pracovišť Úřadu práce ČR a obcemi v současné době neexistuje žádný centrální dokument. Doporučený postup Ministerstva práce a sociálních věcí č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech předpokládá, že vzdělání a zkušenosti sociálních pracovníků, společně s jejich komunikačními dovednostmi dokáží účelně využít i při nastavování pravidel vzájemné spolupráce vždy s ohledem na zájem klienta. Ministerstvo práce a sociálních věcí doporučuje, aby každý obecní úřad a každé kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR stanovil kontaktní osobu, která bude koordinovat vzájemnou spolupráci při realizaci sociální práce v daném regionu (MPSV, 2012).

2.1 Spolupráce sociálního kurátora s dalšími subjekty

Na spolupráci dalších institucí s obcí s rozšířenou působností (sociálním kurátorem) odkazuje § 92 odst. b) zákona o sociálních službách.

2.1.1 Spolupráce sociálního kurátora s orgány vězeňské služby

Spolupráci Vězeňské služby se sociálním kurátorem nařizuje zákon č. 169/1999 Sb., o výkonu trestu odnětí svobody ve svém § 75, který stanoví povinnosti vězňice vůči orgánům sociálního zabezpečení. Úkolem vězňice je po dobu výkonu trestu vytvářet předpoklady pro plynulý přechod odsouzených po propuštění z výkonu trestu do samostatného života. Přitom je vězňici uloženo spolupracovat s příslušnými orgány sociálního zabezpečení,

poskytovat jim včas potřebné informace a umožnit kontakt s odsouzeným, včetně osobních návštěv.

Vězeňská služba ČR zajišťuje včasné předání informací o nástupu osoby do věznice, propuštění z věznice, případně o dalších změnách, ke kterým v průběhu výkonu vazby či výkonu trestu odnětí svobody u klientů došlo. Informace se předávají prostřednictvím tzv. hlášenek.

Nejpozději jeden měsíc před propuštěním odsouzeného je věznice povinna zaslat sociálnímu kurátorovi, v rámci zajištění postpenitenciární péče a pro účely evidence, oznámení o nadcházejícím propuštění. Oznámení zašle správní oddělení věznice sociálnímu kurátorovi do místa trvalého pobytu odsouzeného. V případě, že odsouzený uvede, že bude po propuštění bydlet mimo místo trvalého pobytu, věznice toto oznámení zašle i sociálnímu kurátorovi v místě zvoleného pobytu osoby. Pokud je odsouzený propuštěn nenadále (většinou na základě rozhodnutí soudu o podmíněném propuštění), věznice zpravidla předá obálku s oznámením o nadcházejícím propuštění přímo odsouzenému. V případě, že odsouzený nesouhlasí se zasláním Oznámení sociálnímu kurátorovi, toto se pouze založí do jeho spisu a vězeňská služba není oprávněna sdělovat informace uvedené v oznámení sociálnímu kurátorovi.

Oznámení o nadcházejícím propuštění obsahuje základní údaje o odsouzeném, místu, kam se po propuštění hodlá vrátit, jeho finančních závazcích, finančních prostředcích, které mu budou při propuštění z věznice vyplaceny, případně stručné informace o jeho sociálním zázemí. Oznámení zpravidla obsahuje také vyjádření vězeňské služby k průběhu výkonu trestu a prognózu dalšího vývoje.

Ve věznicích pracují sociální pracovníci, ale jejich práce končí dnem, kdy bývalý vězeň opustí zdi věznice a zde přichází na řadu sociální kurátor jako sociální pracovník v postpenitenciární péči.

Podle § 4 zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů je informace o odsouzení citlivý údaj a jako takový nemůže být sdělován telefonicky nebo jinou neoficiální cestou. V zájmu pružné spolupráce se sociálními pracovníky věznice a s odsouzenými tedy své nepostradatelné místo mají návštěvy ve věznicích, předvýstupní rozhovory s odsouzenými a projednávání spolupráce klienta se sociálním kurátorem přímo ve věznici. Návštěvy

odsouzených v průběhu výkonu trestu jsou předpokladem pro započítání kontinuální sociální práce, které se věnují další kapitoly.

2.1.2 Spolupráce sociálního kurátora se zařízením pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy

Při následné péči o osoby po zletilosti propuštěné ze školských zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy sociální kurátor spolupracuje s orgány sociálně právní ochrany. Povinnosti školských zařízení jsou stanoveny zákonem č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů:

§ 24

1) Ředitel zařízení je povinen

...

j) informovat v zájmu zaručení návaznosti péče příslušný obecní úřad obce s rozšířenou působností o nadcházejícím propuštění dítěte ze zařízení, a to v termínu nejméně 6 měsíců před propuštěním dítěte,

k) umožnit dítěti, které má být propuštěno ze zařízení z důvodu zletilosti, jednání se sociálním kurátorem,

...

Návštěva klienta ve školském zařízení se doporučuje 3-6 měsíců před plánovaným propuštěním. Přírozenými partnery sociálního kurátora při propuštění zletilců ze školských zařízení jsou domy na půl cesty (Gojová. 2007). Při návštěvě zařízení se stanoví případné problémy, které bude klient v rámci spolupráce se sociálním kurátorem řešit a postup při jejich řešení.

2.1.3 Spolupráce sociálního kurátora s Probační a mediační službou ČR

Probační a mediační služba České republiky patří k dalším orgánům státní správy, se kterými se sociální kurátor při výkonu své činnosti dostává do kontaktu. Povinnosti Probační a mediační služby jsou stanoveny zákonem 259/2000 Sb., o Probační a mediační službě.

Vedle mediace, která slouží k narovnání vztahu mezi pachatelem a poškozeným a k mimosoudnímu vyřešení trestního řízení, Probační a mediační služba vykonává probaci a dohled nad výkonem trestu obecně prospěšných prací. Probaci lze charakterizovat jako dohled nad obviněným nebo odsouzeným a kontrolu plnění soudem stanovených povinností, individuální pomoc a výchovné působení, které má směřovat k obnovení trestnou činností narušených vztahů a ke snížení rizika recidivy. Probační a mediační služba není orgánem sociální péče, v případě potřeby však zprostředkovává klientovi kompetentní pomoc a služby (Gojová, 2007). V případě neplnění soudem stanovených povinností, probačního dohledu nebo neodpracování obecně prospěšných prací zpravidla následuje nepodmíněný trest odnětí svobody. Cíl Probační a mediační služby je v těchto případech podobný jako cíl sociálního kurátora – stabilizace situace klienta, která povede ke snížení rizika recidivy. Na rozdíl od Probační a mediační služby je spolupráce klienta se sociálním kurátorem na bázi dobrovolnosti.

2.1.4 Spolupráce sociálního kurátora se zdravotnickým zařízením

Jak je uvedeno výše, § 92 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách v odstavci c) stanovuje povinnost obcí s rozšířenou působností na základě oznámení zdravotnického zařízení zajistit nebo zprostředkovat služby sociální péče osobě, která má být propuštěna ze zdravotnického zařízení a její zdravotní stav vyžaduje poskytnutí takových služeb. V případě, že obecní úřad není schopný tuto pomoc zajistit, sděluje toto neprodleně zdravotnickému zařízení.

Povinnosti zdravotnických zařízení jsou recipročně stanoveny v § 47 odst. 2) zákona 372/2011 Sb., o zdravotních službách. Tento předpis stanoví povinnost zdravotnických zařízení informovat obecní úřad s rozšířenou působností (Magistrát hlavního města Prahy) o pacientech, kteří budou propuštěni z jednodenní nebo lůžkové péče a není u nich zajištěna

následná nutná péče. Obdobně se postupuje u nezletilých pacientů se závažnou sociální problematikou v rodině.

Ustanovení tohoto zákona má zajistit následnou péči o osoby, které nevyžadují péči na akutních lůžkách zdravotnických zařízení, ale na tzv. sociálních lůžkách. V praxi bohužel narážíme na nedostatek těchto lůžek a určitou neochotu přijímat do zařízení následné péče klienty sociálního kurátora. Tato neochota je vysvětlována nedostatečným příjmem osob a častou nedisciplinovaností při dodržování léčebného režimu. Kurátor tedy se zdravotnickými zařízeními spolupracuje při vyřizování příspěvku na péči a případně dalších dávek nebo důchodu. Problémem v těchto případech bývá to, že rychlost, s jakou zdravotnická zařízení chtějí klienta propustit, neodpovídá rychlosti, s jakou se dá zajistit následná péče. Z důvodu zajištění následné péče nemocnice jsou v nemocnicích zaměstnanci zařazení jako zdravotně-sociální pracovníci.

Sociální kurátor spolupracuje s dalšími subjekty. Klíčová je spolupráce s Úřadem práce ČR, jejíž forma ale není v současné chvíli blíže specifikovaná. Dále spolupracuje s poskytovateli sociálních služeb z řad neziskových organizací (nizkoprahová denní centra, noclehárny, azylové domy...), se zdravotnickými zařízeními (nemocnicemi, léčebnami dlouhodobě nemocných, psychiatrickými léčebnami), s Policií ČR případně s městskou policií (většinou na základě žádosti o součinnosti, např. při zjišťování totožnosti osoby). Při své práci však sociální kurátor musí pružně spolupracovat s dalšími subjekty, jako je například odbor občanskoprávní, bytový odbor, Česká správa sociálního zabezpečení.

Lze předpokládat, že zejména spolupráci úřadu obce s rozšířenou působností s kontaktními pracovišti Úřadu práce ČR bude v budoucnu nezbytné dále specifikovat.

3 Vymezení cílové skupiny

Zde se vrátím ke kapitole, kde jsem vymezil cílovou skupinu sociálního kurátora podle § 92 odst. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Na základě tohoto zákona lze klienty rozdělit do tří skupin:

- **Péče o osoby, proti kterým bylo vedeno trestní řízení, zejména pak osoby po propuštění z výkonu trestu odnětí svobody – postpenitenciární péče**
- **Péče o osoby po propuštění ze školského zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy**
- **Další osoby, které nespádají přímo do dvou zmíněných skupin, avšak jejich způsob života může vést ke konfliktu se společností. Velkou skupinu zde tvoří osoby bez přístřeší.**
- **Zákon o sociálních službách dále hovoří o osobách, jejichž práva a oprávněné zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby.**

Zdaleka tedy nelze hovořit o tom, že by cílová skupina sociálního kurátora byla homogenní. Pokud porovnáme například první a čtvrtou uvedenou skupinu, můžeme dojít i k závěru, že se klientem sociálního kurátora na jedné straně stane pachatel trestné činnosti a na druhé straně osoba, vůči které ten samý pachatel trestný čin spáchal.

Klienty sociálního kurátora taktéž můžeme najít mezi cílovými skupinami služeb sociální prevence podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách: noclehárny, azylové domy, kontaktní centra, nízkoprahová denní centra, terénní programy, sociální rehabilitace, domy na půl cesty, krizová pomoc, aj.

Mezi výše uvedenými skupinami neexistuje jasná hranice. Ve skupině osob bez přístřeší se mohou pohybovat lidé, kteří mají ve své historii zkušenost s vězením a tato zkušenost může, avšak ne nutně, být jedním z faktorů, které vedly ke ztrátě domova.

Klienty dále můžeme rozdělit do dvou skupin podle toho, s jakým očekáváním za sociálním kurátorem přichází:

- **Klient vnitřně motivovaný**
- **Klient motivovaný zvnějšku**

Klient **vnitřně motivovaný** má zájem spolupracovat se sociálním kurátorem na zlepšení své současné životní situace a je připraven hledat řešení, která k tomuto zlepšení povedou. Pokud si vypůjčíme terminologii zařízení pro léčbu závislostí, lze zde najít paralelu s tzv. dobrovolnými klienty. Předpokladem pro to, abychom mohli hovořit o vnitřně motivovaném klientovi, je však důvěra klienta vůči pracovníkovi a alespoň stabilizace případné krizové životní situace klienta.

Mezi klienty **motivované zvnějšku** můžeme řadit zejména osoby, které sociálního kurátora kontaktovaly po propuštění z výkonu trestu s žádostí o mimořádnou okamžitou pomoc. Často se v takových případech setkáváme s výroky typu: „*Kdybych nemusel, tak za váma nechodím.*“, „*Dejte mi tu tisícovku a už o mě neuslyšíte.*“, „*Přišel jsem kvůli... a už vás pak nebudu zdržovat.*“ Klient tedy v takových případech přichází za pracovníkem s jasnou zakázkou. Je přesvědčen, že jeho požadavek je v dané situaci oprávněný a sociální kurátor je povinen nebo oprávněn tento požadavek splnit. Tato skupina má mnoho společného s charakteristikou nedobrovolných klientů některých zařízení. **Podnětem k návštěvě kurátora zpravidla není internalizovaná touha po změně životní situace, ale reakce na vnější podnět.** Tímto vnějším podnětem může být například možnost nastoupit do práce nebo podání žádosti o sociální dávky u klienta, který žádá pracovníka o pomoc s vyřízením osobních dokladů. Vnější důvodem, kvůli kterému klient žádá o mimořádnou okamžitou pomoc ve výši 1000,- Kč, pak může například být to, že klient slíbil splacení dluhu svému kamarádovi nebo prostá finanční tíseň. Lze pochybovat o tom, že samotná finanční pomoc v této výši bude stačit k překonání všech nesnází, se kterými se konkrétní člověk po výkonu trestu potýká a zamezí hrozbě sociálního vyloučení, jakožto důvodu poskytnutí dávky podle zákona. Aktuální finanční tíseň klienta považují spíše za vnější než vnitřní podnět. V rámci rozhovorů klienti někdy zmiňují, že: „*Kdyby nemuseli, tak sem nechodí.*“ Klienti například nedostanou dávku bez vyjádření sociálního kurátora k poskytnutí finančních prostředků. Návštěva kurátora může být tedy vnímána spíše jako „nutné zlo“ a překážka než jako příležitost k jednání o realizaci sociální práce.

Vnější podnět však může stát na počátku dlouhodobější spolupráce v případě, že se v rámci rozhovoru podaří najít cíl, kterého bude klient chtít dosáhnout.

Skupina klientů motivovaná zvnějšku žádá zpravidla krátkodobé intervence, kterým se práce věnuje dále v textu.

Bylo by však nespravedlivé, pokud bychom klienta, který má zájem pouze o určitou konkrétní intervenci, a nepocituje potřebu svou situaci dále s pracovníkem projednávat, hodnotili čistě negativně a klienta, který je ke spolupráci s kurátorem motivován vnitřně pozitivně. Součástí sociální práce je také hledání vhodné míry intervence. Cílem intervence sociálního kurátora je mimo jiné zvýšení osobnostních kompetencí klienta. Pokud se klient cítí kompetentní zvládat svůj život sám, není úkolem sociálního pracovníka jeho přesvědčení podkopávat. Za jeden z nejdůležitějších cílů prvního setkání lze považovat to, že na jeho konci je klient srozuměn s tím, jaká je úloha sociálního kurátora a v jakých otázkách s ním klient může v případě zájmu spolupracovat.

Práce se záměrně vyhýbá klasickému rozdělení dobrovolný x nedobrovolný klient, přestože lze najít mezi těmito skupinami klientů paralelu. S postupným omezováním formálních možností kontroly, které sociální kurátor má, nelze hovořit o tom, že by za kurátorem dorazil klient, pokud by byl v pravém slova smyslu nedobrovolný. V případě, že klient u kurátora nenajde to, co hledal, přeruší spolupráci a záleží pouze na něm kdy a zda obnoví kontakt.

Cílová skupina sociálního kurátora tedy není jednotná osobnostně ani problémy, se kterými se na pracovníka obrací. Sociální kurátor musí ovládat široké spektrum metod sociální práce, vedení rozhovoru s klientem a zároveň se orientovat v právních předpisech, které se nějakým způsobem dotýkají jeho cílové skupiny.

Z výše uvedeného taktéž vyplývá, že **první kontakt klienta s pracovníkem bývá určující pro budoucí spolupráci**. Klient za kurátorem často přichází s nejasnou představou. Případně přichází sice s velmi konkrétní zakázkou, která však může vycházet z nejasných představ o možnostech sociálního kurátora. První setkání je tedy zásadní v tom, že si klient a pracovník ujasní své postoje, role, možnosti a kompetence a dohodnou se na konkrétní formě spolupráce a na jejích cílech. Metody sociální práce, kterým se práce věnuje dále v textu, lze považovat za praxi ověřené přístupy, které vedou k dohodnutí zakázky s klientem a realizaci konkrétní sociální práce.

4 Metody sociální práce s cílovou skupinou sociálního kurátora

Metody sociální práce ve vztahu ke klientům sociálního kurátora rozdělím do dvou oblastí. Metody zaměřené na práci s jednotlivcem, zejména se pak věnuji specifiky komunikace s klienty sociálního kurátora. Druhou oblastí je práce se skupinou, zejména pak terénní sociální práce.

4.1 Práce s jednotlivcem – případová práce

V následující kapitole se budu věnovat fenoménům, se kterými jsem se jako sociální kurátor při práci s klienty setkal, a které měly výrazný vliv na navázání spolupráce a na použité metody.

Jak jsem již zmínil v kapitole, kde jsem se věnoval vymezení cílové skupiny, sociální kurátor se setkává s klienty, u kterých se prolíná několik rizikových faktorů. Na komplexnost životních situací, které vedou k selhání jednotlivce, se snaží reagovat případová práce.

Případová práce se opírá o porozumění „problémovému systému“. To jest pochopení jedince, jeho sociálního okolí, komunity a využívá znalosti relevantních sociálních služeb, které mohou vést k dosažení cílů sociální intervence. Podstatou případové práce je respekt k hodnotě jedince a prostor pro jeho sebeurčení. Je na rozhodnutí klienta, zda sociálním pracovníkem navrhanou službu či intervenci přijme či nepřijme.

Havrďová (in Matoušek, 2003) rozlišuje v případové práci čtyři fáze:

- První fáze, takzvaná sociální studie, je etapou, ve které se otevírá spolupráce s klientem. Zjišťují se základní anamnestické údaje podstatné pro prvotní intervenci. Klient zjišťuje, jaké možnosti v jeho situaci nabízí pracovník, ke kterému se obrátil a rozhoduje se, zda bude mít zájem o spolupráci.

- Druhou fází je vyšetření, které prostupuje celým obdobím pomáhající intervence a dynamicky reaguje na aktuální situaci. Dochází zde k přesnému vymezení otázky, kterou chce klient společně s pracovníkem řešit, ke stanovení pracovní hypotézy a formulaci cílů, kterých chce klient dosáhnout.
- Třetí fází je intervence, tedy realizace stanovených cílů, které si určil klient ve spolupráci s pracovníkem. Při selhání navržených řešení hledáme další možnosti.
- Závěrečnou etapou sociální práce je fáze ukončení. Tato fáze by měla zahrnovat i zhodnocení spolupráce a dosažených cílů. Je vhodné, pokud si je klient vědom toho, že se může na pracovníka obrátit i v budoucnu, v případě krize či selhání realizovaného řešení.

4.1.1 Typy intervencí

Důvody nebo soubor důvodů, které vedou klienta k vyhledání pomoci sociálního kurátora, jsou rozmanité. Podle časové náročnosti na řešení životní situace klienta jde intervenci rozdělit do dvou až tří skupin:

- **Jednorázová či krátkodobá intervence**
- **Dlouhodobá intervence, kontinuální práce s klientem**
- **Opakovaná intervence reagující na aktuální situaci konkrétního klienta**

Jednorázová intervence je zaměřena na konkrétní, blízký cíl. Klient většinou sociálního kurátora vyhledá ve chvíli, kdy si je vědom určitého problému, který mu zabraňuje uskutečnění jeho životních představ, a svými vlastními silami jej nedokáže vyřešit. Specifikovat cíl a kroky k jeho dosažení se většinou podaří již během prvního setkání s klientem. Pěnkava (in Gojová, 2009) klienty ze skupiny osob bez přístřeší, kteří vyžadují převážně jednorázovou intervenci pojmenovává jako sporadický typ klienta, u kterého je však slušná prognóza jeho relativně samostatného fungování ve společnosti. **Pozitivním výsledkem je, pokud klient vnímá sociálního kurátora jako odborníka na svém místě, na kterého se může v konkrétních situacích obrátit.**

Lze tvrdit, že jednorázová intervence s klienty v současné praxi převažuje nad kontinuální práci s klientem. Z náhodně vybraného vzorku sta spisů vedených referátem kurátorů pro dospělé městské části Praha 10 od ledna do prosince 2012 jsem analýzou spisové dokumentace zjistil, že ve 48 spisech z tohoto vzorku byl stanoven pouze jeden konkrétní cíl, který se podařilo formulovat již při prvním setkání s klientem a bylo jej dosaženo během jednoho až tří setkání. V těchto případech klient nežádal další spolupráci se sociálním kurátorem a v době od první intervence do konce března 2013 již pracoviště nekontaktoval a nepožadoval další pomoc. Typicky se takový klient zajímal o možnosti poskytnutí sociálních dávek nebo žádal o pomoc s vyřizováním osobních dokladů, asistenci při jednání s dalšími úřady či institucemi. K tomuto typu intervence taktéž řadím poskytnutí poradenství v určité oblasti.

Kontinuální sociální práce s klientem je dlouhodobý proces, který vyžaduje motivaci a zapojení klienta. Pracovník se musí blíže seznámit s jeho individuální situací, s jeho vlastním pohledem na možná řešení a určit společně s ním určit plán pomáhající intervence, včetně dílčích cílů, kterých má být dosaženo před dosažením cíle konečného. Započetí kontinuální práce s klienty sociálního kurátora typicky začíná v době výkonu trestu, kdy se pracovník snaží připravit zázemí po výstupu z výkonu trestu. **Cílem kontinuální práce je navázat příznivý socio-terapeutický vztah s klientem a rozvíjení jeho pozitivních sociálních vazeb vedoucích ke snížení rizika sociálního vyloučení a opakovaného sociálního selhání.**

Ze stejného vzorku sta spisů založených v průběhu roku 2012 lze o prvcích kontinuální práce s klientem a jeho sociálním prostředím možno hovořit v jednotkách případů.

Přestože kontinuální sociální práce v pravém slova smyslu funguje pouze u zlomku klientů, nelze podceňovat úlohu prvního setkání a jednorázové intervence sociálního kurátora. Do další velké skupiny můžeme zařadit **klienty, kteří vyhledávají sociálního kurátora v závislosti na vývoji jejich životní situace opakovaně.** Pracovník s takovým klientem může ztratit na určitou dobu kontakt a klientem je později vyhledán a žádán o pomoc v určité konkrétní otázce. Takový klient tedy většinou zvládá svůj život na určité úrovni, **sociální kurátor však pro něj představuje institut, na který se může obrátit v případě krize.** Jedná se o klienty, kteří vyžadují častější intervenci a udržují s pracovníkem relativně pravidelný kontakt. Již zde tedy vzniká určitý socio-terapeutický vztah a práce s klientem je na pomezí jednorázové intervence a dlouhodobé spolupráce.

Příklad: Klientka, žena 20 let, Romka, svobodná, bezdětná. V srpnu 2012 propuštěna z výkonu trestu ve Věznici Světlá nad Sázavou. Jedná se o první nepodmíněný trest, avšak v minulosti trestána opakovaně. Hodnocení odsouzené popisuje, že byla v průběhu výkonu trestu několikrát kázeňsky trestána, ve svých osobních věcech neudrží pořádek a vyžaduje stálý dohled. Program zacházení spíše neplní než plní, na zvolené kroužky dochází sporadicky. Nerespektuje personál věznice. Hodnocení predikuje recidivu.

Ke kurátorovi se klientka dostavila první úřední den po propuštění z výkonu trestu. V rozhovoru je klientce představena úloha sociálního kurátora a možnosti intervence. Klientka uvádí, že nemá, kde bydlet, nepodaří se najít společný cíl spolupráce. Klientka žádá dávku ve výši 1000 Kč, o které slyšela, že má na ni nárok. Pracovník se klientce snaží vysvětlit systém dávek pomoci v hmotné nouzi, hovoří o možnostech azylového bydlení. Klientku doprovodí na pracoviště úřadu práce, kde je jí poskytnuta mimořádná okamžitá pomoc ve výši 1000 Kč vzhledem k výši vyplacených finančních prostředků při výstupu z výkonu trestu a sociální situaci klientky. Pracovník klientku doprovází také při evidenci jako uchazečka o zaměstnání a při podání žádosti o dávky hmotné nouze. Během prvního setkání se klientka s kurátorem na další formě spolupráce nedomluvila, nemá představu. Klientce je tedy předán kontakt a nabídnuta případná další spolupráce v budoucnu.

Přibližně po půl roce, během kterého o klientce nebylo nic známo, se dostavila na pracoviště. Popisuje svou současnou situaci, děkuje za prvotní pomoc. V současné době bydlí na ubytovně a pobírá dávky hmotné nouze, našla si přítele. Má strach z vyřazení z evidence uchazečů o zaměstnání a prosí o obstarání potvrzení o době strávené ve výkonu trestu pro úřad práce. Hovoří o tom, že by si ráda našla práci.

Z analýzy spisové dokumentace vyplývá, že značná část klientů sociálního kurátora navštíví opakovaně v případě aktuální krize. Jedná se tedy o situaci, kdy klient žádá opakovaně krátkodobou či jednorázovou intervenci. V případě výše uvedeného vzorku spisů se jednalo přibližně o polovinu spisů. Nelze tedy podceňovat prvotní kontakt s klientem z hlediska použitých metod sociální práce v rámci rozhovoru. Pro samotnou cílovou skupinu je důležité vnímání sociálního kurátora jako instituce, která je trvale otevřena pro spolupráci.

4.1.2 Sociální poradenství jako stěžejní činnost sociálních kurátorů v případové práci s jednotlivcem

Sociální poradenství lze chápat jako cílevědomou činnost pracovníků, která má vést ke zvýšení informovanosti a kompetencí klientů. Prvky sociálního poradenství můžeme nalézt v jakémkoliv profesionálním kontaktu sociálního kurátora s klientem nebo se skupinou klientů. Dovolím si vyzvednout pojem cílevědomá činnost, při které v každém okamžiku profesionální pracovník ví, co dělá a co je cílem jeho počinání. Tato cílevědomost odlišuje poradenství od běžného, neprofesionálního „radění se“, se kterým se setkáváme v každodenním životě.

Poradenství nelze také zaměňovat s dáváním rad, s káráním nebo přesvědčováním, aby se osoba přizpůsobila systému, přestože někdo o takové činnosti jako o poradenství hovoří (Hartl in Matoušek, 2003). V praxi sociálního kurátora může v této oblasti dojít k dilematu, kdy společnost (zaměstnavatel) očekává, že sociální kurátor přesvědčí klienty, aby se zdrželi určitého jednání, které společnost vnímá jako nepatřičné. Sociální kurátor nedisponuje nástroji, kterými by mohl klienty přimět ke změně jejich chování. Pokud se sociální kurátor bude snažit klienta neprofesionálně přimět k určitému jednání, u klienta se může vytvořit odpor ke spolupráci. Dle mého názoru je sociální kurátor takovému tlaku odolnější, pokud si je vědom své role vůči zaměstnavateli, společnosti a klientovi.

Odborné publikace i zákon o sociálních službách ve své prováděcí vyhlášce č. 505/2006 Sb. v zásadě dělí profesionální sociální poradenství na dvě úrovně: na **základní a odborné sociální poradenství**.

Základní sociální poradenství zahrnuje poskytování informací, které vedou k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby, poskytuje informace o možnostech využití sociálních dávek a dalších sociálních služeb, základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb.

Základní sociální poradenství by mělo být **nízkoprahové a dostupné** co nejširšímu počtu obyvatel určité lokality, včetně menších obcí (Hartl in Matoušek, 2003). Preventivní úlohu široce dostupného základního sociálního poradenství můžeme spatřovat v tom, že předchází rozvoji sociálních rizik v počátcích vyskytnuvšího se problému.

Intervence základního sociálního poradenství jsou zpravidla kratší, jednorázové. Poskytováno je sociálními pracovníky nebo terénními pracovníky (pracovníky v sociálních službách podle zákona 108/2006 Sb.). Základní sociální poradenství by měl být schopen poskytnout každý pracovník zařazený na pozici sociálního pracovníka.

Odborné sociální poradenství představuje vyšší úroveň práce s klientem. Na pracovníka klade vyšší nároky na znalost specifické problematiky. Odborné sociální poradenství je zaměřeno na určitou oblast či cílovou skupinu. Jedná se například o manželské poradny, poradny pro seniory či zdravotně postižené osoby, poradny při finanční tísní, poradenství pro osoby propuštěné z výkonu trestu, poradenství pro pěstouny, poradny pro osoby ohrožené domácím násilím, krizové poradny.

Úkony odborného poradenství zahrnují především zprostředkování kontaktu se sociálním prostředím prostřednictvím navazujících sociálních služeb. Dále pak sociálně terapeutické činnosti, poskytování poradenství v oblasti sociálních systémů, psychologie, práva, vzdělávání, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a osobních záležitostí.

Kvalifikované odborné sociálního poradenství často vyžaduje zapojení odborníků z celé řady profesí: speciální pedagogové, sociální pracovníci, právníci specializovaní na určitou oblast práva, někdy i lékaři jako například psychiatři, gerontologové.

Poskytování odborného sociálního poradenství může navazovat na informace, které klient získá při základním sociálním poradenství a je identifikován jako člen cílové skupiny určité organizace poskytující odborné sociální poradenství. **Odborné sociální poradenství zpravidla vyžaduje více setkání klienta s pracovníkem, hlubší poznání konkrétní situace a stanovení určitého plánu.**

Činnost sociálních kurátorů ideálně zahrnuje obě úrovně práce s klientem. Jakožto sociální pracovník by měl být sociální kurátor schopen poskytnout klientovi základní informace o sociálních službách v regionu, o jeho zákonných nárocích a povinnostech z toho vyplývajících. V odborném sociálním poradenství již sociální kurátor činí konkrétní kroky, jejichž cílem je změna v životě klienta, na které se s klientem dohodl. V případě cílové skupiny sociálního kurátora hovoříme o kontinuální sociální práci. Poskytování odborného sociálního poradenství vyžaduje motivovanou spolupráci klienta.

4.1.3 Využití prvků transakční analýzy v práci sociálního kurátora

K odhalení role, jakou klient a pracovník ve vzájemné komunikaci zauímají a nevědomě vnímají, nám může pomoci teorie transakční analýzy.

Zakladatel transakční analýzy Byrne a později Harris (1997) využil poznatků psychoanalytického pojetí osobnosti S. Freuda, na osobnost orientovaného přístupu Carla Rodgerse a vývojové psychologie Erika Eriksona a propracoval teorii, která se mimo zkoumání osobnosti zaměřuje na lidské interakce.

Transakční analýza pracuje se třemi základními komunikačními a osobnostními rovinami (ego-stavy), které představují tři způsoby, jak se v komunikaci projevuje osobnost:

Rodič, který je tvůrcem pravidel, určuje, co je dobré a co je špatné. Prikazuje, radí, moralizuje, kárá, odměňuje, trestá. Rodič je autoritativní, dominantní. V neverbální složce komunikace se rodič projevuje například zamračením, pozvednutím obočí, kroucením hlavou, vzdycháním, ale také například ochrannými gesty jako je pohlazení po hlavě, vzetí v ramenu. Verbálně rodič používá fáze typu: „Na tvém místě bych...“, „měl bys...“. Hojně užívá hodnotící výrazy typu: „nikdy“, „zase“, „konečně“.

Dospělý je na základě vlastních poznatků schopný kriticky hodnotit skutečnost. Jeho jednání vychází z realistického poznání skutečnosti. Na rozdíl od roviny Rodič není hodnotící a není ovládan emocemi jako rovina Dítě. V neverbální složce komunikace se projevuje uměřenými gesty, mimikou a projevy odpovídající situaci, zrcadlením komunikačních partnerů. Verbálně Dospělý užívá výrazy a otázky, které vedou k hlubšímu poznání skutečnosti. Dospělý se taktéž nebojí projevovat zvědavé Dítě v něm.

Dítě ve svém projevu zejména vyjadřuje své emoce. Řídí se vlastními emocemi a prožíváním. Tyto emoce jsou jak pozitivní (radost) tak negativní (strach, nervozita). V komunikaci je Dítě submisivní, podřízené, bezmocné. Tento ego-stav dělíme do dvou podtypů: neadaptovaný, který se vyjadřuje kreativitou, spontánností, aktivitou a podtyp adaptovaný, který se snaží svá vlastní prožívání vtěsnat do společenských předpokladů a očekávání, která má ego-stav Rodič.

V lidské osobnosti se snoubí všechny tři roviny a v různých situacích se projevuje některá z nich více a některá méně. Rovina Rodič vychází z toho, co jsme jako dítě slyšeli od

svých rodičů a rovina Dítě z toho, jak jsme se jako děti cítili, když jsme to slýchali. Naopak rovina Dospělý předpokládá určitou osobnostní vyzrálost.

Praxe sociálního kurátora může přinést komunikační konflikty a nedorozumění vycházející z rozdílných transakcí. V důsledku pak tato nedorozumění mohou vést ke snížení efektivity práce s klientem.

Harris (1997) na základě rozboru komunikace analyzuje úroveň komunikace mezi dvěma osobami. Hovoříme o **doplňkových transakcích** a o **křížových transakcích**. Právě při křížových transakcích se komunikace stává neefektivní.

O doplňkových transakcích hovoříme v případě, že obě osoby komunikují jasně, bez vedlejších úmyslů a bez náznaků manipulace.

Při transakci **Rodič-Rodič** jde o mentorování a vyměňování názorů a hodnot. V praxi sociálního kurátora se můžeme setkat s tím, kdy klient před pracovníkem hovoří o nespravedlnosti sociálního systému, „nenažranosti“ politiků, o neschopnosti pracovníků vězeňské služby apod. a očekává, že pracovník přistoupí na jeho úroveň komunikace. Přestože takový rozhovor může pokračovat několik desítek minut, transakční úroveň Rodič-Rodič nepředpokládá, že výsledkem rozhovoru bude klientova realistická zakázka a plán.

Doplňková transakce **Dítě-Dítě** je o vzájemné výměně a sdělování emocí. Podle Harrise (1997) doplňkové transakce Dítě-Dítě fungují pouze pod dohledem roviny Dospělý. Pokud rovina Dospělý nedává pozor, Dítě se dostane do zkřížených transakcí. Vzájemné vyměňování prožitků však také nevede k realistické zakázce.

V transakci **Dospělý-Dospělý** se jedná o bezproblémovou výměnu informací a hledání řešení problému. **V praxi sociálního kurátora se jedná o ego-stav, který je příznivý pro realistické uzavírání zakázky mezi pracovníkem a klientem.**

V rodině je běžná transakce Rodič-Dítě. Dítě je bezmocné, Rodič je všemocný. S obdobou transakcí se můžeme setkat i v nemocnicích. Pacient je nemocný (bezmocný). Diagnózu má v rukou lékař a pacient je v podřízené roli vůči zdravotnickému personálu. Sociální kurátor může nevědomě komunikovat na úrovni Rodič-Dítě například u klientů propuštěných ze školského zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy a pracovník se s tímto klientem setkal v době, kdy byl mladistvý.

Jako příklad transakce Dospělý-Rodič uvádí Harris muže, který se racionálně rozhodl přestat kouřit. Po své manželce žádá, aby na něj byla přísná a zničila cigarety, které by u něj našla. V praxi sociálního kurátora by se mohlo jednat o klienta, který si je vědom své situace a stanovil si realistický plán, který má zájem dodržovat a od pracovníka vyžaduje kontrolu.

S transakcí Dítě-Dospělý se můžeme setkat v situacích, kdy bezmocné Dítě v člověku hledá v Dospělém reálný pohled na situaci. Na sociálního kurátora se jako na Dospělého (odborníka) klienti mohou obrátit v situacích, kdy se Dítě v nich potýká s nejistotou a strachem. Zásadní chybou by v takovém případě bylo, kdyby sociální kurátor projevil Rodiče a bez realistického posouzení situace například prohodil: „Nemáte se čeho bát, vše dobře dopadne.“ Klient očekává reakci Dospělého, která by zahrnovala snahu o realistické shrnutí situace, pozitivních faktorů i objasnění rizik. V opačném případě by došlo ke zkřížené transakci, které se věnuji níže. Klient se může cítit dotčen reakcí pracovníka a další spolupráce se může zabrzdit.

Při práci s cílovou skupinou sociálního kurátora však lze narazit na komunikační bariéry, které jsou způsobeny křížovou transakcí. **Křížová transakce nastává v situaci, kdy je oslovena jedna komunikační rovina, ale odpověď přijde z jiné.** Například věcná otázka či žádost je odměněna emocionální reakcí. Harris jako příklad uvádí komunikaci manželů, kdy se muž ptá ženy: „Miláčku, kde mám manžetové knoflíčky?“ Doplnková reakce manželky by byla například: „V levé horní zásuvce ve skříni.“ nebo „Nevím, ale pomůžu ti je hledat“. Pokud by však reakce manželky byla například: „Kde jsi je nechal!“ Zde by došlo ke křížové komunikaci, kdy se muž ptal v rovině Dospělý-Dospělý, ale žena odpověděla z pozice Rodiče. V případech křížové transakce vzájemná komunikace neexistuje.

Při práci sociálního kurátora ke křížovým transakcím dochází poměrně často. Představit si můžeme například situaci, kdy se pracovník zeptá klienta, co by mu v současné chvíli pomohlo nejvíce a klient odpoví, že by mu nejvíce pomohlo, kdyby stál fungoval jak má a zavíral do vězení toho, kdo si to zaslouží a ne jeho, který jen neplatil výživné, protože se nepohodl s družkou. V takové situaci pracovník položil otázku k Dospělému, z klienta však reagovalo Dítě.

Opačným příkladem může být situace, kdy za sociálním kurátorem přijde klient, který již v minulosti několikrát ztratil osobní doklady a žádá o pomoc s vyřízením občanského průkazu. Klient věcně přichází s žádostí o pomoc na základě předchozích zkušeností s pracovníkem a oslovuje rovinu Dospělého. Pokud je reakcí na klientovu žádost otázka: „*Jakto, že jste zase ztratil občanku?*“ nebo „*Víte, kolikrát jsme vaše doklady už dělali?*“, komunikace se zablokuje. Pokud sociální kurátor nechá ze sebe mluvit Dospělého, jeho reakce může vypadat například následovně: „*Co bychom mohli udělat proto, abyste v budoucnu o občanku už nepřišel?*“

K výše uvedené kontraproduktivní reakci se může sociální kurátor uchýlit v případech, kdy je například vyčerpaný z předchozího jednání s klientem nebo je jednoduše nepřipravený z důvodu, že neměl možnost účastnit se vhodných výcviků v komunikaci.

Úkolem pro sociálního kurátora je tedy v každém případě směřování komunikace do úrovně Dospělý-Dospělý, ve které dochází k formulaci zakázky na základě realistického poznání situace klienta.

Další ukázkou, ve které sociálnímu kurátorovi může pomoci znalost transakční analýzy je přechod klienta z výkonu trestu ve věznici na svobodu nebo ze školského zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy.

Na klienta v takové životní situaci čeká úkol v podobě změny komunikačních vzorců – transakcí. Tento úkol je o to větší, o co delší dobu klient strávil pod dohledem třetí osoby. Ilustrovat to lze na příkladu pracovních pozic a práce s odsouzenými ve věznici. Ve výkonu trestu se z klienta ve vztahu k pracovníkům vězeňské služby stává Dítě. Klient je bezmocný a vězeňský systém určuje pravidla. Dítě je Rodičem odměňováno nebo trestáno (kázeňské odměny a tresty). Samotné pracovní pozice ve věznici odkazují na transakci Rodič-Dítě. Ve věznici v přímém kontaktu s odsouzenými pracují příslušníci vězeňské služby: dozorcí, dále pak civilní zaměstnanci: vychovatelé, speciální pedagogové, zdravotnický personál. V případě, že se odsouzený dostane do nemocničního zařízení věznice, opět je nemocný (bezmocný). **Ve vězeňském prostředí se tak vytváří tlak na transakci Rodič-adaptované Dítě.** Adaptované z toho důvodu, že se snaží vměstnat své emocionální potřeby do norem vězeňského prostředí. Oficiálních i neoficiálních. Kromě toho se ve věznici vytváří mezi samotnými odsouzenými komunikační vzorce, které jsou odlišné od života na svobodě. Dlouhodobý tlak na odsouzené vystupovat v rovině adaptované Dítě

může přispívat k efektu prisonizace. Tedy k adaptaci na normy vězeňského prostředí a osobnostním změnám, které mají za následek snížení kompetencí pro život mimo věznici.

Sociální kurátor tedy může narazit na situaci, kdy bude klient komunikovat v rovině Dítě-Rodič z důvodu, že je na takovou rovinu komunikace zvyklý při jednání s osobami představujícími státní moc.

Pracovník by tedy měl mít na paměti rizika komunikace s takovým klientem a měl by si být vědom toho, že **jediná komunikace, vedoucí k realizaci sociální práce a zapojení klienta do řešení situace, je v transakci Dospělý-Dospělý**. V transakci, kde sociální kurátor vystupuje jako Rodič a klient jako Dítě, na sebe pracovník bere odpovědnost za volbu a průběh pomáhající intervence. Zároveň platí, že **komunikace s klientem funguje pouze, pokud probíhá v doplňkové transakci**.

4.1.4 Využití rogersovské orientace v práci sociálního kurátora

Vytvoření optimální roviny komunikace je předpokladem pro další prohloubení vztahu s klientem, jehož výsledkem je pozitivní změna. V současné době je hlavním představitelem nedirektivní, na osobu zaměřené terapie rogersovský přístup, nazvaný podle svého tvůrce Carla R. Rogerse. Pochopení a aplikace základních principů vedení rogersovského poradenského rozhovoru může klienta přiblížit pracovníkovi. Přestože na osobu orientovaný přístup Carla Rogerse je psychoterapeutická metoda, jeho zásady jsou široce uplatnitelné při rozhovorech v rámci sociální práce (Kratochvíl, 2006):

- **Empatie**, kdy pracovník dokáže rozumět tomu, o čem klient hovoří z jeho vlastního pohledu.
- **Akceptování klienta**, kdy pracovník přijímá prožívání a chování klienta jako jeho součást a respektuje ho bez ohledu na to, zda toto chování považuje za prospěšné. Nehodnotí toto chování.
- **Kongruence** mezi jednáním a prožíváním pracovníka. Úkolem pracovníka není přetvářovat se nebo své pocity skrývat.

Výsledkem využívání těchto zásad v rámci rozhovorů je vytvoření vztahu, který klient vnímá jako bezpečný. Využití těchto zásad lze najít i v dalších metodách využitelných v případové práci s cílovou skupinou. Od sociálního kurátora nelze očekávat, že bude vyznávat stejné hodnoty, které klienta vedly k trestné činnosti. Cestou ke změně klientových postojů však není ani morální hodnocení jeho chování. **Akceptace klienta jako lidské bytosti neznamena schvalování jeho konání, ale respekt k jeho osobě bezpodmínečně.** V zásadě kongruence má pracovník právo vyjádřit své vlastní názory, hodnoty a postoje. Autentičnost jeho chování není překážkou sociální práce za předpokladu, že jsou naplněny všechny tři zásady práce s klientem (Kratochvíl, 2006).

4.1.5 Využití systemického přístupu při práci s klienty sociálního kurátora

Systemický přístup patří k moderním metodám práce s klientem, který si v posledních desetiletích získává stále větší oblibu mezi odborníky: psychology, psychoterapeuty, pedagogy a sociálními pracovníky.

V systemickém přístupu připouštíme existenci různých sociálních systémů. Organismus je součástí systémů dalších organismů a mezi jeho členy (prvky) existují vazby a interakce. Systém je od svého okolí oddělen určitými hranicemi. Sám systém se chová jako živý organismus a pokud je nějaký prvek systému poškozen, systém užívá vyrovnávací strategie, které mají vést k nastolení rovnováhy – homeostázy.

Pokud aplikujeme teorii systémů do metod práce s klientem sociálního kurátora, tak se pracovník stává sám prvkem vzniklého vztahového systému. Stěžejními otázkami, kterými se pracovník aplikující systemický přístup musí zabírat je tedy jeho role v tomto systému a postavení vůči klientovi.

Úlehla (2005) vnímá pozici sociálního pracovníka jako prostředníka mezi normami společnosti a způsoby chování klienta. Zastává zde roli **mediátora**, funguje jako katalyzátor změn, koordinátor, komunikátor. Sociální kurátor se už z podstaty své profese setkává s klienty, kteří svým způsobem chování vybočují z norem společnosti, a jejich vybočení z norem bylo častokrát trestně stíháno. Sociální pracovník vede dialog mezi tím, co si přeje

společnost ve svých normách a tím, co si přeje klient. Při úspěšně realizované sociální práci dochází ke snížení napětí mezi těmito dvěma krajními silami. Pokud toto vztáhneme na praxi sociálního kurátora, tak sociální kurátor bývá pro klienta první osobou, se kterou se setká při jednání s reprezentanty státní moci. Poskytnutí odborně kompetentního poradenství a asistence snižuje riziko opakovaného selhání a uvěznění, ztráty přístřeší, zadlužení se na zdravotním pojištění apod. Tedy k jevům, které společnost hodnotí jako rizikové, mimo normu. Cesty k dosažení tohoto cíle Úlehla vidí dvě: pomoc a kontrolu.

Sociální kurátor při práci s klientem využívá obě formy práce. Pokud vykonává kontrolu, nepomáhá a naopak. Zároveň si musí být vědom toho, zda činnost, kterou v určité fázi práce s klientem vykonává je **pomoc či kontrola**.

Základní rozdíl mezi pomocí a kontrolou spočívá v tom, od koho vychází podnět ke spolupráci a kdo je tedy držitelem problému (kdo má problém) a kdo na sebe bere zodpovědnost za jeho řešení. Otázkou, na kterou pracovník musí znát odpověď je to, zda pracuje na základě klientovy, nebo svojí objednávky.

Při porovnání s transakční analýzou, jak je uvedeno výše, můžeme najít souvislost mezi kontrolou, která se přibližuje transakci Rodič – Dítě a pomocí, která předpokládá transakci Dospělý – Dospělý. Taktéž z toho vyplývají situace a prostředí, za kterých budeme volit spíš kontrolu a situace, kdy bude vhodnější zvolit jako formu práce s klientem pomoc.

4.1.6 Využití úkolově orientovaného přístupu

Využití prvků úkolově orientovaného přístupu se při práci s klienty sociálních kurátorů jeví jako přínosné. Východiskem pro tento přístup je časové ohraničení a orientace na dosažení klientem zvoleného cíle. Neorientuje se do minulosti na příčiny problému, ale do současnosti a na možnosti způsobu řešení a do procesu řešení klienta aktivně zapojuje.

Limity má tento přístup při práci s klienty, kterým nevyhovuje verbální způsob práce, mají potíže s definováním cíle nebo spíše hledají podporu či doprovázení v obtížné životní situaci (Tolson, 2003).

Intervenci lze v úkolově orientovaném přístupu rozdělit do pěti fází (Gojová, Sobková, 2007):

- Počáteční fáze, ve které dochází k **identifikaci a pojmenování problému**. Je vhodné, pokud v této fázi problém nalezne a identifikuje klient sám v rámci jednání s pracovníkem. Výsledkem této fáze by mělo být definování problémů včetně časového rámce spolupráce.
- Na předchozí fázi navazuje **formulace cílů spolupráce**. Hovoříme zde o uzavírání kontraktu či zakázky. V praxi sociálního kurátora se většinou jedná spíše o myšlenkový konstrukt.
- Další fází je již **konkrétní plánování aktivit** a kroků, které vedou k dosažení zvolených cílů. Klient je přímo angažován na plánování a na realizaci těchto kroků.
- Poslední fází je **ukončení**, jehož součástí je zhodnocení spolupráce a dosažených cílů.

Vhodné je, stejně jako při aplikaci dalších přístupů, **nechat klientovi otevřené dveře** pro případ, že bude mít zájem ve spolupráci s pracovníkem řešit další problémy. Zejména u klientů sociálního kurátora, kdy dochází ke kumulaci rizikových životních situací, je vhodné brát v potaz další faktory, které bude s klientem žádoucí řešit v budoucnu.

4.1.7 Práce s krizí u klientů sociálního kurátora

Zajímavé je porozumět mechanismům, které klienta vedou k tomu, že navštíví sociálního kurátora.

Jak bylo uvedeno výše, spolupráce klienta se sociálním kurátorem je dobrovolná a vychází tedy ze samotných představ klienta. Z nespolečné spolupráce se sociálním kurátorem klientovi nevyplývají žádné sankce. Ve vývoji klientovy psychiky tedy musí dojít k **okamžiku, kdy jeho dosavadní strategie řešení problému selhávají** a snaží se najít nové způsoby řešení situace, kterou pociťuje za nepříznivou a připraven přijmout pomoc zvenčí. Z psychosociálního hlediska mluvíme o krizi.

Slovo krize pochází z řeckého slova krisis a označovalo část soudního procesu, ve které docházelo k rozhodnutí, rozsudku. V klasickém řeckém dramatu slovo krisis označuje chvíli, ve které dochází k závěrečnému střetnutí protikladných sil. Krizi nemusíme vnímat pouze jako negativní důsledek silné psychosociální zátěže, ale i jako vnitřní podnět nezbytný pro vývoj osobnosti, přehodnocení a změnu dosavadních životních strategií.

Pokud hovoříme o krizi v psychosociální rovině, musíme zmínit spouštěče krize, které se týkají klientů sociálního kurátora.

René Thom (in Matoušek, 2008) hovoří o vnitřních a vnějších spouštěcích krize. Vnitřní spouštěče způsobují to, že na stejnou životní událost jedinci reagují rozdílně. Zkráceně se jedná o osobnostní předpoklady k řešení vnějších spouštěčů.

Vnější spouštěče krize jsou v obecné rovině tři životní události:

- **Ztráta objektu**, kdy jedinec ztratí blízkou osobu, nebo cokoliv hmotného i nehmotného, co pro něho do současnosti mělo v životě význam.
- **Volba**, kdy jedinec musí volit mezi několika možnostmi – životními cestami. V praxi se setkáváme jak s volbou mezi negativními možnostmi, tak volbu mezi kladnými možnostmi. V obou případech se ale jedná o stresor způsobující vnitřní napětí.
- **Změna**, kdy pocit klidu a jistoty vystřídá zlom, který způsobuje nejistotu. Napětí způsobuje jak negativní, tak pozitivní změna.

Mezi cílovou skupinou sociálního kurátora mohou být takovými životními události ztráta bydlení, uvěznění, uvalení vazby, nebo přestože pozitivní změna, výstup z výkonu trestu.

Výstup z výkonu trestu bývá pro klienta spojen s nejistotou, zda se mu podaří obnovit narušené rodinné vztahy, zda bude mít sociální zázemí, kde bydlet. Pro člověka po výkonu trestu může být obtížné například i to, že se změnila trasa autobusu MHD. Zjednodušeně lze říci, že platí přímá úměra čím delší trest, tím větší problémy s adaptací na život na svobodě. Pocity, které jedinec může zažívat při nečekané změně, se pokusíme ilustrovat na výpovědích klientů sociálního kurátora, kteří se k němu dostavili po amnestii prezidenta k 1.1.2013. Klientům byla v rámci prvotního rozhovoru položena otázka ve znění: „*Jaké to pro vás bylo (jak jste se cítil/a), když jste se dozvěděl/a, že budete takhle najednou propuštěn/a?*“ Odpovědi jsem si při rozhovoru zaznamenal písemně tak, jak jsem je slyšel.

Níže uvádím odpovědi všech klientů, při jejichž rozhovorech byla příležitost tuto otázku položit:

„...více problémů než radosti, měl jsem dohodnuto, že nastoupím do komunity hned jak mě propustí, ale takhle jsem skončil v osm večer v polích...“

„...byl to šok, nervy, v životě jsem to nezažil, nedokázal jsem odpovídat na otázky...“

„...bylo to příjemný, ale tím, že jsem se to dozvěděl takhle, tak nemám nic...“

„No já s trestem souhlasil.“

„Radost.“

„Byla jsem ráda, ale nevím, kam jít.“

„...no já ani netušil, že se mě amnestie bude týkat, probudili mě v půl jedny ráno...“

Více odpovědí se bohužel nepodařilo získat vzhledem k situaci, která po amnestii nastala, kdy na pracoviště sociálního kurátora během jednoho dne dorazilo okolo 40 klientů.

4.1.8 Role sociálního kurátora při řešení krize klienta

Překážky, kterým jedinec během svého života čelí, se snaží překonávat vlastními schopnostmi, poté za pomoci svého nejbližšího sociálního okolí a při vyčerpání těchto možností teprve hledá pomoc z širšího sociálního prostředí: komunity, státu, sociálního pracovníka. Sociálnímu pracovníkovi – sociálnímu kurátorovi, jeho práci usnadní, pokud si je vědom role, kterou v krizové situaci klienta může zastávat a fáze krize, ve které za ním klient přichází.

Gerard Caplan (in Vodáčková, 2007) popisuje čtyři fáze průběhu krize:

1. V první fázi jedinec vnímá ohrožení. Aktivuje vyrovnávací strategie. V případě, že tyto strategie selhávají, nastupuje druhá fáze.
2. Opakovaným selháváním vyrovnávacích strategií dochází k prohlubování pocitu úzkosti a zranitelnosti. Dochází ke ztrátě kontroly nad situací a objevuje se tendence

dosáhnout předkrizového stavu náhodnými strategiemi. Pokud tyto strategie nevedou ke snížení napětí, nastupuje třetí fáze.

3. Ve třetí fázi se jedinec pokusí o redefinování krize s nadějí, že důvěrně známé strategie řešení budou účinné. Dochází k mobilizaci psychických rezerv. Jedinec je většinou ochoten připustit si krizovou situaci. Otevírá se k hledání nových strategií vedoucích k nastolení rovnováhy. V této fázi je člověk otevřený k přijímání pomoci. Úspěšné zvládnutí této fáze vede ke snížení pocitu napětí a nastolení emoční rovnováhy. Neúspěch může vést k úniku ze situace, k odmítnutí problému a prohlubování krize, která se může stát chronickou.
4. Ve čtvrté fázi, po selhání veškerých strategií, se psychické napětí stává nesnesitelné. Caplan tento stav nazývá psychickou dezorganizací. Jedinec v této fázi může ventilovat negativní pocity například podrážděností, agresí, únikem do závislosti, v extrémním případě únikem ze života. Ve čtvrté fázi se jeví odborný zásah jako nezbytný.

Krizi taktéž musí klient sám vnitřně pociťovat, pokud se rozhodne pro konzultaci své situace se sociálním kurátorem. Na rozdíl od latentních krizí, kterých si jedinec v sobě mohl za život nastřádat několik, v takovém případě hovoříme o krizi zjevné, která je spojená s určitou silně stresující okolností jakou může být například ztráta bydlení, ztráta přirozeného sociálního zázemí.

V praxi se setkáváme s tím, že řešení své situace klient ve výkonu trestu odkládá a nepřipouští si rizika vyplývající z přechodu na svobodu. Dokud je ve výkonu trestu, problém nepociťuje, přestože sociální kurátor vnímá klientovu sociální a ekonomickou situaci jako velmi rizikovou.

Příklad 1: Jako příklad uvádíme situaci, kdy měl sociální kurátor možnost hovořit s klientem ve věznici krátce před koncem trestu odnětí svobody. Během dvouletého trestu ani jednou nepožádal pracovníky ve věznici o vyřízení občanského průkazu, přestože si byl vědom toho, že jej již nemá platný. V rámci rozhovoru sociální kurátor s klientem mluvil o rizicích, která jsou spojená s tím, že nebude mít při výstupu z trestu platný občanský průkaz. Ani po rozhovoru s kurátorem a sociálním pracovníkem věznice nebyl klient pevně rozhodnut, že požádá o vyřízení občanského průkazu ve věznici. Při rozhovoru se klient sám snažil hledat řešení, která se sociálnímu pracovníkovi i kurátorovi zdála nereálná.

Podle předchozích zkušeností lze předpokládat, že klient pracoviště kurátora kontaktuje po propuštění z výkonu trestu v situaci, která pro něj bude osobně tíživá a nebude sám vědět, jak ji vyřešit a vyčerpá možnosti, které během rozhovoru ve věznici zmiňoval. Konkrétně v situaci, kdy mu nebudou vyplaceny dávky z důvodu, že nemá platný doklad totožnosti a nebude mít finanční prostředky na zaplacení správního poplatku spojeného s vydáním nového průkazu.

Z výše uvedeného je tedy patrné, že sociální kurátor do situace klienta vstupuje spíše ve třetí a čtvrté fázi klientem pocíťované krize. Sociální kurátoři přicházejí pravidelně do kontaktu s osobami v krizi bez ohledu na to, zda sami absolvovali, či neabsolvovali výcvik krizové intervence. V praxi se mohou setkat s extrémními projevy akutní krize, které se mimo jiné projevují neschopností vnímat situaci reálně a v širších souvislostech, verbální agresí, hledáním viníka situace. Při akutních reakcích na nezvládnutý stres se jedinec nevědomě uchyluje k vývojově nižším obranným mechanismům, které našim předkům pomáhaly v přežití. Dochází k reakci „fight or flight“ (boj nebo útek).

Ve třetí fázi krize pro klienta může sociální kurátor představovat nevědomě onu novou strategii řešení situace. Ve fázi psychické dezorganizace klienta je pro sociálního pracovníka výzvou přimět klienta k realistickému náhledu na svou situaci a k hledání realistického řešení.

Fázi krize, ve které klient poprvé navštíví sociálního kurátora, ovlivňuje nízkoprahovost jeho služeb. Lze očekávat, že jinak budou klienti vnímat sociálního kurátora, který sídlí v kanceláři v budově úřadu nebo magistrátu a jinak kurátora, který sídlí v detašovaném pracovišti úřadu v místě, kde se cílová skupina sociálního kurátora pohybuje a toto pracoviště klientům slouží jako určité zázemí.

Přestože v současnosti sociální kurátor pracuje zejména s jedincem, nelze podceňovat jeho vliv na cílovou skupinu jako celek. Pokud má sociální kurátor mezi „galerkou“ dobré jméno, můžeme předpokládat, že se u něj klienti ocitnou častěji a budou s ním projednávat své záležitosti v dřívějších fázích krize.

Otázkou spíše pro psychology a psychoterapeuty může být to, jaký vliv měly nezvládnuté krize na trestnou činnost, případně jiné sociální selhání klientů sociálního kurátora a v jakých případech byla trestná činnost vyústěním nezvládnuté krize.

Porozumění principům vzniku a vývoje krize umožňuje sociálnímu pracovníkovi pochopit některé projevy chování klientů, jejich připravenost, případně nepřipravenost realisticky spolupracovat na řešení své situace.

Příklad 2: Jako další příklad uvádíme, nikoliv ojedinělou, situaci, kdy má klient soudní rozhodnutí o vystěhování z bytu z důvodu dlouhodobého neplacení nájmu a klient pracovníka navštíví první den poté, co strávil noc na ulici. Z pohledu klienta se jedná o krizovou situaci, kterou vnímá a není schopen ji vyřešit vlastními silami. Když s klientem hovoříme o tom, jaké kroky podnikl předtím, než k vystěhování došlo, dozvídáme se, že například podával odvolání proti vystěhování z bytu, snažil se nekomunikovat s majitelem bytu, případně se ho snažil přesvědčit o tom, aby ho v bytě nechal ještě několik dní. Klient tedy využíval jemu známé strategie řešení krize, které se však v důsledku neosvědčily a teprve po vyčerpání jemu známých možností věc konzultoval s pracovníkem.

4.2 Shrnutí metod práce s jednotlivcem

Výše uvedené metody přímé práce s jednotlivcem spojuje několik základních principů, které vycházejí z moderních představ o sociální práci. V první řadě tyto přístupy respektují osobnost klienta a dávají mu prostor pro sebeurčení. Klient není pasivním objektem intervence sociálního kurátora. Naopak on sám definuje problém a společně s pracovníkem hledá možnosti, jak svou situaci více přiblížit vlastním představám. Předpokladem pro takové jednání s klientem je rovnocenný a pro obě strany srozumitelný vztah mezi pracovníkem a klientem.

5 Metody terénní sociální práce s cílovou skupinou sociálního kurátora

V předchozích kapitolách jsme vymezili cílovou skupinu sociálního kurátora a popsali metody práce s jednotlivcem. Kapitola zaměřená na úlohu krize v životě jedince se mimo jiné věnovala fázi krize, ve které potencionální klient pracovníka navštíví. Klient však musí mít informaci, že nějaká osoba jako sociální kurátor existuje a že se na ni může v případě potřeby obrátit. Jedním z důvodů pro terénní sociální práci je srozumitelnou formou informovat cílovou skupinu o tom, kdo sociální kurátor je.

Terénní sociální práce je činnost, která je vykonávána v **přirozeném prostředí klienta**, v místě jeho bydliště, případně v místě, kde je z nějakých důvodů nucen se zdržovat. Úkolem terénní sociální práce je informovat cílovou skupinu o možnostech intervence a navázání kontaktu s osobami, které o intervenci mají zájem. V takovém případě hovoříme o vyhledávání či depistáži.

Práci s klienty v terénu lze rozdělit do několika oblastí podle toho, co je cílem činnosti pracovníka v terénu a míry interakce s klientem:

- **Monitorování oblasti**
- **Vyhledávání klientů, depistáž**
- **Přímá práce v terénu s konkrétním klientem**

Výše uvedené činnosti terénního pracovníka směřují odshora dolů, od činností zaměřených na monitoring oblasti, přes navázání prvních kontaktů s potencionálními klienty ke konkrétní práci s klientem v terénu.

Monitoring oblasti se zaměřuje na mapování míst, kde se cílová skupina sociálního kurátora může pohybovat (opuštěné budovy, squaty, levné ubytovny, dvory sběrných surovin, zanedbané zahrádkářské kolonie, odstavené vagony, nádraží, zalesněné oblasti). Kromě toho zahrnuje také zmapování sociálních služeb v oblasti, zdravotnických zařízení apod. (Bednářová in Matoušek, 2008)

Vyhledávání je činnost, která vychází z předešlého zmapování lokality. Při depistáži pracovník v terénu oslovuje vytipované skupiny osob, navazuje první kontakt s potencionálními klienty, informuje je o své činnosti, předává jim na sebe kontakt. V pozdějších fázích práce má již pracovník vytvořenou určitou reputaci a klienti se na něj mohou obracet i na základě doporučení další osoby z cílové skupiny, která již se sociálním kurátorem jednala.

Depistážní činnost je vhodné vykonávat všude tam, kde je předpoklad, že se setkáme s potencionálními klienty. V praxi sociálního kurátora to jsou tedy zejména věznice a zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy a při depistáži mezi cílovou skupinou osob bez přístřeší ulice, provizorní stavby, squaty, opuštěné zahrádkářské kolonie apod. Při depistáži může sociální kurátor využívat informace získané od neziskových organizací, policie, zdravotnických zařízení, věznic aj.

Třetí oblastí terénní sociální práce je již **konkrétní práce s klientem nebo skupinou klientů**. Tato oblast již předpokládá vybudovanou důvěru mezi klienty a pracovníkem a alespoň předběžnou **formulaci zakázky**. Zde se již nejvíce přibližujeme individuální práci s klientem. Terénní práce může zahrnovat asistenci při jednání s jinou organizací, doprovod na úřad, kontaktování klienta v terénu za účelem předání nějaké informace apod.

Výhodou terénní práce je možnost kontaktovat klienty, kteří by sami na pracoviště sociálního kurátora z různých důvodů nedorazili, monitoring lokality, pravidelné udržování kontaktu s cílovou skupinou, možnost informovat potencionální klienty o možnostech intervence sociálního kurátora. Kromě toho některé činnosti jinak než v terénu vykonávat nelze.

Příklad: Jako příklad terénní sociální práce sociálního kurátora uvádíme činnosti, které vykonávají sociální kurátoři městské části Praha 10 ve spolupráci s neziskovými organizacemi mezi osobami bez přístřeší ve svém správním obvodu. V období od ledna 2012 zde probíhá přímá spolupráce sociálního kurátora s terénními pracovníky neziskových organizací (o. s. Naděje, Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Praha). Sociální kurátoři se účastní šetření společně s terénními pracovníky. Čerpají z jejich poznatků a znalosti cílové skupiny. Účelem společných šetření je získání důvěry potencionálních klientů vůči sociálnímu kurátorovi. S některými osobami je navázána konkrétní spolupráce již v terénu, dalším je předán kontakt na pracoviště sociálního kurátora. Spolupráce s neziskovými

organizacemi je spíše neformálního charakteru. Jako výsledek provedených šetření vznikla brožura, která shrnuje poznatky získané v období prvního pololetí roku 2012, včetně fotodokumentace. V současnosti sociální kurátoři využívají znalosti terénu a cílové skupiny a sociální šetření vykonávají i samostatně. Lze tvrdit, že práce v terénu vedla ke zvýšení povědomí mezi cílovou skupinou o možnostech intervence sociálního kurátora a získání vyššího stupně důvěry. Některé osoby se na základě provedených depistáží staly klienty sociálního kurátora. Vedle toho provedené depistáže zmapovaly pohyb osob bez přístřeší na území městské části. Také se potvrdil předpoklad, že většina osob, přebývajících v Praze jako bezdomovci, mají trvalý pobyt mimo Prahu. V této souvislosti podotýkáme, že možnosti intervence sociálního kurátora jsou velmi omezené u těch osob, které nespádají do jeho správního obvodu.

6 Limity využití metod sociální práce

V odborné literatuře se příliš nesetkáváme s tím, že by se vedle metod sociální práce a vedení poradenského rozhovoru psalo i o překážkách při využití metod sociální práce. Z praktických zkušeností můžeme říct, že existují v práci s klientem překážky, které brání využití metod sociální práce v takové míře, jak bylo uvedeno výše. Tyto překážky můžeme rozdělit do tří skupin:

- **Překážky na straně klienta**
- **Překážky na straně pracovníka**
- **Překážky na straně systému či zaměstnavatele**

Jako překážky využití metod sociální práce na straně klienta vidím zejména jeho osobnostní dispozice, na které výše uvedené metody nejsou schopny najít odpověď. Jak jsem již uváděl výše, sociální kurátor se při výkonu své profese setkává s osobami, u kterých se **prolíná více rizikových faktorů**. K překážkám ovlivňujícím možnosti využití metod sociální práce na straně klienta řadím:

- **Snížené rozumové schopnosti** klienta, mentální retardace. Sem řadím takové osoby, které, v důsledku svých snížených rozumových schopností, nejsou schopny realisticky formulovat zakázku a podílet se na krocích k dosažení zvolených cílů. Standardní možnosti intervence sociálního kurátora a metody sociální práce nevedou ke zlepšení nebo alespoň stabilizaci situaci klienta. Jedná se o klienty, jejichž individuální situace a rozumové schopnosti vyžadují vyšší míru kontroly, kterou však sociální kurátor není schopen ze své pozice zajistit. Na druhou stranu je ale sociální kurátor jediný pracovník, který se s klientem dostane do kontaktu z důvodu jeho sociální situace. Klienti se, z důvodu snížených rozumových schopností, nejsou schopni dlouhodobě udržet v sociálním systému, zároveň však jejich mentální úroveň není taková, aby byli soudně omezeni ve způsobilosti k právním úkonům. Lze hovořit o tom, že jejich mentální úroveň je „hraniční“.

Příklad: Klientka, 50 let, několik let se pohybuje na ulici jako osoba bez přístřeší. V minulosti jí byla diagnostikována lehká mentální retardace. V současnosti probíhá

několik měsíců řízení o zbavení k právním úkonům. Klientka je v evidenci uchazečů o zaměstnání úřadu práce, nikdy v minulosti nepracovala. Evidence je nezbytná pro pobírání dávky hmotné nouze – příspěvek na živobytí. V zásadě se ale jedná o formální záležitost. Na schůzky na úřadu práce je klientka schopná docházet. V minulosti klientka uzavřela s obchodním zástupcem životní pojištění, které nebyla schopna splácet, vzhledem k absenci jakéhokoliv příjmu. Dále od obchodního zástupce společnosti Zepter, který s ní zároveň uzavřel úvěrovou smlouvu u společnosti Home credit, koupila lampu Biotron. V návrhu smlouvy o uzavření úvěru, kterou klientka podepsala, je uvedena částka příjmu, která neodpovídá skutečnosti. Přestože je tato částka zjevně psaná jinou rukou, klientka se podepsáním úvěrové smlouvy formálně mohla dopustit trestného činu úvěrového podvodu. Věc byla konzultována s právníkem občanské poradny. Do doby, než bude klientka omezena ve způsobilosti k právním úkonům, metody sociální práce, které má sociální kurátor k dispozici, nemohou zabránit tomu, že se situace bude opakovat.

Přestože výše uvedený příklad hovoří o klientce z řad osob bez přístřeší, samotná mentální retardace nebo zbavení způsobilosti k právním úkonům neznamená, že klient pozbývá trestní odpovědnost. Některé věznice v České republice disponují i odděleními pro výkon trestu odsouzených, kterým je diagnostikována mentální retardace. Sociální kurátor se tedy může setkat i s osobami propuštěnými z výkonu trestu s mentální retardací.

- Snížené možnosti uplatnění metod sociální práce z důvodu **dekompenzované duševní poruchy klienta**. Přestože se taková osoba obrátí na sociálního kurátora, povaha duševního onemocnění může být překážkou spolupráce s klientem a definování realistických cílů. Podobně jako u klientů, které jsem uvedl výše, se jedná o osoby, které jsou svým způsobem hraniční. Jejich duševní stav jim výrazně snižuje schopnosti udržet se v sociálním systému, zároveň však není takový, aby byli soudem omezeni ve způsobilosti k právním úkonům. Jedná se o problematiku vyžadující spolupráci zdravotnickou a sociální, která však u klientů sociálního kurátora v praxi selhává.

Příklad: Klient, toho času bydlící na ubytovně, pobírající invalidní důchod pro invaliditu třetího stupně z důvodu diagnostikované schizofrenie, bez rodinného zázemí, se na sociální odbor obrací s žádostí, aby mu pomohl zastavit výplatu invalidního důchodu. Přeje si pobírat dávky hmotné nouze, přestože je jeho důchod vyšší, než by byla výše dávek hmotné nouze. Požadavky klienta se v čase mění a intenzita jeho požadavků také.

- Mezi další faktory, které omezují možnosti spolupráce se sociálním kurátorem na straně klienta, lze dále zařadit například **akutní intoxikaci** psychoaktivními látkami či **agresivní jednání** klienta. V případě, že se jedná pouze o aktuální stav klienta, lze spolupráci započít později. Při jednání s cílovou skupinou se sociální kurátor musí připravit na to, že se chování některých klientů může vymykat většinovým normám.
- Sociální kurátor se taktéž může setkat s klienty, jejichž **představy o možnostech intervence a povinnostech pracovníka vůči klientovi neodpovídají realitě**. V takovém případě je důležité klienta seznámit s činností sociálního kurátora a definovat cíl spolupráce již na základě tohoto seznámení. V případě, že klient nemá za těchto podmínek zájem o spolupráci, odchází. Přesto zůstává seznámení klienta s možností intervence sociálního kurátora prvním krokem k případné budoucí spolupráci.

Jakožto další skupinu faktorů, které brání využití uvedených metod sociální práce, uvádíme **překážky na straně pracovníka**. Cílová skupina sociálního kurátora je ve svých životních situacích a osobnostech velmi rozmanitá. Pracovník tedy musí **pružně reagovat na danou situaci a klienta a podle toho volit metody**, které využije. Vedle osobnostních předpokladů a kvalitního vzdělání pracovníka je pro profesionální spolupráci s klientem důležitá dovednost stanovení hranic. Kopřiva (2011) vidí dvě krajní situace při stanovování hranic v profesionálním vztahu mezi klientem a pracovníkem, které brání realizaci kvalitní sociální intervence: **splývání** s klientem a příliš tvrdá, **neprostupná hranice**. Při splývání pracovník svými kroky reaguje na své vlastní emocionální prožitky, které v něm případ klienta vyvolal. Ztotožňuje se s klientem a místo empatie soucítí. Druhým krajním stavem myslí pracovníka je posílení vlastních hranic vůči vnějšímu zlu, které mohou představovat životní situace klientů. Obranným mechanismem je určitý cynismus. Na hranice sociálního kurátora je však častokrát útočeno, například manipulujícími klienty, klienty neplnícími dohody, vůči kterým pak může mít pracovník tendenci posilovat své hranice. Při využití metod sociální práce musí mít pracovník na paměti, že **cílem jeho práce není aplikace zvolené metody, ale klient**.

Velkou kapitolou jsou **překážky na straně systému a ze strany zaměstnavatele**. Sociální kurátor není jednotka sama o sobě, je zaměstnancem obce, úředníkem. Faktorem, které ovlivňují možnosti využití metod sociální práce při práci s klientem je jeho postavení a role

ve struktuře úřadu. Přestože práce v předchozích kapitolách definovala cílovou skupinu a postavení sociálního kurátora vůči klientovi, zaměstnavatel může mít na věc odlišný pohled. **Sociální kurátor pak může být vystaven tlaku, aby při práci s klientem jednal odlišně od metod sociální práce** a musí své postavení obhájit. Při své práci se setkává s totožnou cílovou skupinou jako policisté a může být zaměstnavatelem a obyvateli správního obvodu **ztotožňován s represivním orgánem**. Občané prostřednictvím podání na úřad a potažmo zaměstnavatel pak na něj může vyvíjet tlak, aby řešil situace, ke kterým není kompetentní. Nemá možnost, jak například přimět nějakou osobu, aby se zdržela určitého chování, které se nelíbí sousedům. Nedokáže docílit toho, aby bezdomovci opustili určitá místa, aby nepili na veřejnosti a neobtěžovali svou přítomností v MHD. Klienta může pouze informovat o rizicích a opakovaně nabízet spolupráci. Naopak nekompetentní jednání a neprofesionální přesvědčování klienta může vést k tomu, že se klienti sociálnímu kurátorovi vzdají.

Příklad 1: Na sociální odbor se opakovaně obracela žena, která tvrdila, že bezdomovci, kteří zakládají ohniště v určité oblasti, způsobují astmatické záchvaty jejímu synovi. Její požadavek byl, aby sociální odbor situaci vyřešil. V místě bylo provedeno šetření opakovaně v rámci depistáže i po upozornění obyvatelky městské části. Bezdomovci v té době bydleli přibližně 150 metrů od nejbližších obytných budov.

Příklad 2: Sociální kurátor byl pověřen k provedení šetření u majitele rodinného domku, který na svém pozemku schraňoval obrovské množství různých předmětů, tzv. sběrač. Podnět k šetření vzešel z odboru životního prostředí na základě podnětu občanky. Sociální kurátor byl tímto šetřením pověřen, přestože majitel domku nespadá do cílové skupiny a sociální kurátor nemá možnosti, jak na tohoto majitele „zapůsobit“, aby se tohoto jednání zdržel.

Příklad 3: Pracovníci sociálního odboru včetně sociálního kurátora byli pověřeni tím, aby asistovali policejní akci na ubytovnách na území městské části, zaměřené na pátrání po nelegálně pobývajících osobách, hledaných osobách a zjištění totožnosti osob bez platných dokladů. Akci připravil úřad městské části a vedle policistů ze zásahové a pořádkové jednotky, psovodů a sociálních pracovníků se jí účastnili pracovníci odboru živnostenského a stavebního, hasiči. Neohlášená akce probíhala mezi pátou a šestou hodinou ranní. V první chvíli policie zajistila objekt a poté prováděla ověření totožnosti obyvatel ubytoven. Jakékoliv použití metod sociální práce bylo v takové situaci absurdní.

Výše uvedené situace vznikly nepochopením role sociálního kurátora a neznalostí jeho práce a možností intervence. V praxi se však můžeme v poslední době setkat i s tím, že klient je schopen realisticky formulovat zakázku a podniknout kroky vedoucí ke zvolenému cíli, ale sociální systém mu neumožní tohoto cíle dosáhnout nebo svou současnou situaci udržet.

Příklad 4: podobná situace nastala například v prvním čtvrtletí roku 2012 v souvislosti s přechodem systému pro výplatu sociálních dávek a do určité míry přetrvává dodnes. Na sociálního kurátora se v té době obraceli klienti, kteří byli schopni fungovat v rámci sociálního systému, ale výpadky a nefunkčnost v informačních systémech pro výplatu dávek způsobily obrovské zpoždění ve výplatě sociálních dávek a nejistotu mezi klienty. Jednalo se o určitý stav, který byl určitým způsobem mimo zákonný a mimo jakékoliv možnosti sociální práce. V zásadě lze tvrdit, že v té době fungovala ve výplatě sociálních dávek anomie. Metody sociální práce se opírají o předpoklad, že existuje zakázka, ať už klienta nebo pracovníka, kterou je možno splnit za použití metod kontroly nebo pomoci. V tomto případě existovala zakázka ze strany klienta, která byla realistická, avšak její splnění nebylo ani v silách klienta ani sociálního pracovníka.

Efektivnímu využití metod sociální práce taktéž brání **nedostatečná provázanost systémů, se kterými klient přijde do styku**. Když hovoříme o klientech sociálního kurátora, tak problémem může být nedostatečná výměna informací mezi sociálním kurátorem obce a sociálními pracovníky věznice. Práce sociálního pracovníka ve věznici končí okamžikem, kdy bývalý odsouzený opustí brány věznice, zatímco **práce sociálního kurátora vychází s potřeb klientů v průběhu celého jeho dospělého života** a lze říci, že definitivně skončí pouze smrtí. Hranice mezi prací sociálního kurátora a sociálního pracovníka ve věznici je dle mého mínění málo propustná, ale život klienta tak striktně rozdělen není. Vyšší pružnosti ve spolupráci s věznicí brání ochrana osobních údajů odsouzených a obviněných, kdy údaje o těchto osobách nemohou být sdělovány neoficiální cestou. Překážkou taktéž může být umístění věznic. Aktuálně bylo možné tento stav sledovat v souvislosti s amnestií prezidenta republiky k 1. 1. 2013. Na sociálního kurátora se obracelo mnoho osob propuštěných na základě amnestie. Velká část z nich bez finančních prostředků, bez možnosti stabilního bydlení, někteří z nich bez osobních dokladů. V dané chvíli nebylo bez ohledu na použité metody sociální práce možné situaci klienta řešit stejným způsobem, jakým by se dala řešit při běžných okolnostech.

Výše uvedené příklady dokumentují, že možnosti využití metod sociální práce při práci s cílovou skupinou sociálního kurátora jsou limitované a překážky nemusí vždy mít původ v osobnosti klienta. **Sociální práce se realizuje v určitém prostředí, v určitých systémech sociální pomoci**, které jsou vlastní dané společnosti. Cíle sociální intervence a zvolené metody tyto společenské instituty reflektují. V případě, že selžou ty, metody sociální práce sice zůstávají, ale nemohou se opřít o stabilní systém sociální pomoci.

7 Přínos praxe sociálního kurátora pro speciální pedagogiku

V předchozích kapitolách byla definována cílová skupina sociálního kurátora a jeho spolupráce s dalšími organizacemi. Věznice či zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy jsou instituce, ve kterých se speciálně pedagogická a výchovná činnost provádí. Sociální kurátor je poté jednou z prvních osob, se kterou klient po propuštění jedná a měl by plynule navázat tam, kde instituce skončila. Mezi klienty sociálního kurátora jsou často osoby, které opakovaně selhávají ve svém samostatném životě. Většinou k tomuto selhávání vede soubor rizikových faktorů jak na straně osobnosti klienta, tak na straně jeho sociálního zázemí a okolí. Nelze předpokládat, že přechod z intenzivní speciálně pedagogické a výchovné péče v ústavním zařízení či ve věznici na svobodu se vždy obejde bez vnější podpory, kterou právě může poskytnout sociální kurátor. Přínos funkce sociálního kurátora lze spatřovat v tom, že umožňuje klientům méně bolestivý přechod z některého typu zařízení do samostatného života a snižuje riziko opakovaného sociálního selhání. Poskytuje jim poradenství a podporu při řešení obtížných životních situací. Zároveň se spolupráce se sociálním kurátorem nezaměřuje pouze na určité období života klienta jako je pobyt v zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy či výkon trestu. Jeho intervence mohou pružně reagovat na aktuální životní situaci klienta. V metodách užívaných sociálním kurátorem se spojuje sociální poradenství s některými prvky inspirovanými psychoterapeutickými přístupy a výchovným působením na klienta.

Závěr

Práce se věnovala možnosti využití specifických metod a přístupů sociální práce při činnosti sociálního kurátora. V úvodních teoretických kapitolách jsem vymezil činnost sociálního kurátora a jeho cílovou skupinu z historického pohledu a legislativní ukotvení v současnosti. Na základě teoretických poznatků i vlastní praxe při práci s cílovou skupinou jsem vymezil typy klientů z pohledu jejich motivace pro spolupráci se sociálním kurátorem. Rozdělil jsem typy intervencí podle časové náročnosti.

Cílem práce bylo mezi konkrétními metodami sociální práce najít takové přístupy, které se na základě praktických zkušeností osvědčily při práci s cílovou skupinou. A takové, které současná literatura nezmiňuje nebo je zmiňuje v jiných souvislostech než ve vztahu k cílové skupině sociálního kurátora. Zejména jsem se pak věnoval úloze krize v motivaci klienta vyhledat sociálního kurátora. Další oblast, se kterou jsem se v současné literatuře zabývající se metodami sociální práce setkal jen okrajově, je využití prvků transakční analýzy při osobním jednání s klientem. V této souvislosti jsem popsal rozdílnou transakci v komunikaci mezi odsouzeným a personálem ve věznici a při jednání klienta se sociálním kurátorem po výstupu z výkonu trestu a vzniku možných konfliktů při jednání s klientem při křížových transakcích.

Jako další přínos práce vnímám její aktuálnost a provázanost se současnou praxí sociálního kurátora, kdy se práce nevyhýbá ani hledání limitů a překážek při uplatňování metod sociální práce při práci s klienty.

Literatura

BERNE, Eric. *Transakční analýza v psychoterapii: klasická příručka k jejím základům*. Vyd. 1. Brno: Emitos, 2012. 258 s. ISBN 978-80-87171-33-2.

ČESKO, Zákon č. 114 ze dne 27. Června 1988 o působnosti orgánů České socialistické republiky v sociálním zabezpečení. In: *Sbírka zákonů Československé socialistické republiky*. 1988, částka 24, s. 686-699.

ČESKO, Zákon č. 169 ze dne 30. dubna 1999 o výkonu trestu odnětí svobody a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1999, částka 58, s. 3170-3187.

ČESKO, Zákon č. 111 ze dne 14. března 2006 o pomoci v hmotné nouzi. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1305-1327.

ČESKO, Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 37, s. 1257-1289.

DAVIDOVÁ, Ivana et al. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2010. 150 s. ISBN 978-80-7368-628-4.

Doporučený postup č. 1/2012 k realizaci činností sociální práce na obecních úřadech typu II., typu III., újezdních a krajských úřadech ze dne 4. 7. 2012. Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2012.

DRYDEN, Windy. *Poradenství*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008. 117 s. Stručný přehled. ISBN 978-80-7367-371-0.

GOJOVÁ, Alice, ed. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2009. 559 s. ISBN 978-80-7368-627-7.

Gojová, A.; Sobková, H. 2007. Využití úkolově orientovaného přístupu v současných podmínkách české sociální práce. In: *Sociální práce/ Sociálna práca*, 2007, č. 1, s. 87–96. ISSN 1213-6204.

GURSANSKY, Di, HARVEY, Judy a KENNEDY, Rosemary. *Case management: policy, practice and professional business*. 1st ed. New York: Columbia University Press, ©2003. xvi, 238 s. ISBN 0-231-12971-8.

HARRIS, Thomas Anthony. *Já jsem OK, ty jsi OK*. V Praze: Pragma, 1997. 311 s. ISBN 80-7205-508-9.

JANOŠKOVÁ, Klára, ed. a NEDĚLNÍKOVÁ, Dana, ed. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. 549 s. ISBN 978-80-7368-503-4.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 6., V Portálu 5. vyd. Praha: Portál, 2011. 147 s. ISBN 978-80-7367-922-4.

KRATOCHVÍL, Stanislav. *Základy psychoterapie*. 5., přeprac. vyd. Praha: Portál, 2006. 383 s. ISBN 80-7367-122-0.

- LISTER-FORD, Christine. *Transakční analýza v poradenství a psychoterapii*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2006. 228 s. Spektrum; 47. ISBN 80-7367-085-2.
- LUDEWIG, Kurt. *Základy systemické terapie*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2011. 111 s. Psyché. ISBN 978-80-247-3521-4.
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. 309 s. ISBN 978-80-7367-331-4.
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. 380 s. ISBN 978-80-7367-502-8.
- PAVLOK, Vladimír, ed. *Péče o společensky nepřízpůsobené občany: (metodická pomůcka pro pracovníky národních výborů - teoretická část: [sborník]*. Praha: Organizační a tiskové oddělení ministerstva práce a sociálních věcí ČSR, 1972. 230 s.
- PAVLOK, Vladimír, ed. *Péče o společensky nepřízpůsobené občany: (Metodická pomůcka pro pracovníky národních výborů - praktická část: [Sborník]*. Praha: Min. práce a sociálních věcí ČSR, 1974. 171, [1] s.
- Péče o občany společensky nepřízpůsobené: (metodická pomůcka pro pracovníky národních výborů - praktická část)*. Praha: Statistické a evidenční vydavatelství tiskopisů, 1983. 171 s.
- TOLSON, Eleanor Reardon. *Generalist practice: a task-centered approach* [online]. 2nd ed. New York: Columbia University Press, ©2003 [cit. 2013-04-05]. Dostupné z: <http://site.ebrary.com/lib/natl/Doc?id=10183398>.
- ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat*. Vyd. 3., V Sociologickém nakl. 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. 128 s. Studijní texty; sv. 20. ISBN 80-86429-36-9
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 4., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2008. 870 s. ISBN 978-80-7367-414-4.
- VODÁČKOVÁ, Daniela a kol. *Krizová intervence*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. 543 s. ISBN 978-80-7367-342-0.
- VYBÍRAL, Zbyněk a ROUBAL, Jan. *Současná psychoterapie*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2010. 743 s. ISBN 978-80-7367-682-7.
- VYMĚTAL, Jan. *Duševní krize a psychoterapie*. Vyd. 1. Hradec Králové: Konfrontace, 1995. 88 s. ISBN 80-901773-4-4.